

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh ;

**ACHMAD ZAENI**  
NIM ; 03220078



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**2007**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh ;

**ACHMAD ZAENI  
NIM ; 03220078**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**2007**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh ;

**ACHMAD ZAENI**  
NIM ; 03220078

Telah disetujui 12 Juni 2007  
Dosen pembimbing,

**IRMAYANTI HASAN, ST., MM**  
NIP. 150327256

Mengetahui:  
Dekan,

**Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA**  
NIP. 150231828

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh ;

**ACHMAD ZAENI**  
NIM ; 03220078

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 21 Juli 2007

<b>Susunan Dewan Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Ketua Penguji <b>H. MISBAHUL MUNIR, Lc., M.Ei</b> NIP. 150368784	: ( )
2. Sekretaris / Pembimbing <b>IRMAYANTI HASAN, ST., MM</b> NIP. 150327256	: ( )
3. Penguji Utama <b>Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA</b> NIP. 150231828	: ( )

Disahkan oleh:  
Dekan,

**Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA**  
NIP. 150231828

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Achmad Zaeni  
NIM : 03220078  
Alamat : Jl. Panglima Sudirman 08 Rt : 03/01 Mejuwet Sumberrejo  
Bojonegoro 62191 Jawa Timur

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG**

Adalah hasil karya sendiri, bukan "**Duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, akan tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 12 Juni 2007  
Hormat saya,

**ACHMAD ZAENI**  
NIM ; 03220078

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, aku persembahkan karyaku yang sangat sederhana ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku

Orangtuaku yang telah melahirkanku serta yang telah membesarkanku, mendidikku, menasehatiku, menyayangiku, memperhatikanku serta dukungan moral maupun spiritual untuk keberhasilanku selama ini.

Ustadz-ustadzah dan dosen-dosenku yang telah rela dan ikhlas membagi ilmu kepadaku sehingga aku menjadi terbimbing dan terdidik.

Sahabat-sahabatku di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) khususnya Rayon Ekonomi Moch. Hatta, tangan terkepal maju kemuka, hidup PMII.

Teman-teman alumni At-tanwir, IKAMARO (Ikatan Mahasiswa Bojonegoro), angkatan 2003 dan semuanya dimanapun berada.

**MOTTO**

**“ MAKE YOUR DAY BETTER THAN BEFORE ”**

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat, dan Hidayah-Nya, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW penegak kebenaran yang patut kita ikuti jejak langkahnya sampai akhir hayat. Dengan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor UIN Malang.
2. Bapak Drs. H. A. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang.
3. Ibu Irmayanti Hasan, ST., MM selaku dosen pembimbing, berkat kesabaran beliau dalam membimbing dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna bagi penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di universitas ini.
5. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran administratif.
6. Bapak dan Ibu tercinta, atas dukungan, kasih sayang, perhatian, pendidikan serta motivasi baik dalam bentuk materiil maupun moril yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak-kakakku tercinta Gus (Fatkhur Rozi), Mbak Wati (Rohmawati), Kak Put (Agus Mahfudz), Mbak Sri (Sri Nur Hayati) yang telah memberikan dukungan, masukan serta motivasi kepadaku.
8. Si Dexter alias si Tenyom yang telah banyak memotivasi dan berbagi baik suka maupun duka.
9. Sahabat-sahabatku berbagi, bertukar pikiran serta guyon-guyon bareng Med (Ahmad Subuki), KecenK (Khoirur Rozikin), Ipan (M. Irfan Rosyadi), Kenthank (Reza Wahyu Ainurridho), Paijan (Fauzan Sulistiyawan), Sathir (M. Fauzi Syafi'i), Pelos (Agus Fauzi), Jilebo (M. Ashri Ilyas), Kemplo (Hery Prasetyo).
10. Sahabat-sahabatku di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Sunan Ampel UIN Malang, khususnya Rayon Ekonomi Moch. Hatta yang telah membesarkanku sehingga aku mengerti akan makna hidup.

11. Genk At-Tanwir (Kura alias Nur Kholifah, Kelinci alias Alifiyah Rahmawati, Ganyong alias Badrus Sholeh, Monyenk alias Imron Rosyadi, Tesy alias Ali Shodikin, Cewek alias Miftahul Jannah) yang telah banyak memberi aku inspirasi serta imajinasi.

12. Seluruh teman-temanku angkatan 2003 dan semuanya yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca dan berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan kami ucapkan terimakasih.

Penulis hanya dapat berdo'a atas segala jasa yang telah diberikan, semoga amal ibadah kita diterima oleh Allah SWT, amin.

Malang, 12 Juni 2007

Penulis

(Achmad Zaeni)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan masalah .....	6
1.3. Tujuan penelitian .....	6
1.4. Manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian terdahulu .....	9
2.2. Kajian teori .....	12
2.2.1. Definisi kualitas jasa .....	12
2.2.2. Prinsip-prinsip kualitas jasa .....	16
2.2.3. Faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk .....	19
2.2.4. Dimensi kualitas jasa .....	23
2.2.5. <i>Service excellence</i> (pelayanan yang unggul) ..	26
2.2.6. Pengertian kepuasan .....	27
2.2.7. Memahami perilaku pelanggan yang tidak puas .....	29
2.2.8. Fakultas .....	35
2.2.9. Mahasiswa .....	40
2.2.10. Pelayanan dalam perspektif Islam .....	46
2.2.11. Kerangka pikir .....	54
2.2.12. Model hipotesis .....	55
2.2.13. Hipotesis .....	55
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi penelitian .....	57
3.2. Jenis dan pendekatan penelitian .....	57
3.3. Populasi dan Sampel .....	58
3.4. Teknik pengambilan sampel .....	60
3.5. Sumber data .....	61

3.6.	Teknik pengumpulan data .....	62
3.7.	Skala pengukuran .....	63
3.8.	Definisi operasional variable .....	64
3.9.	Pengujian instrumen .....	67
3.10.	Model analisis data .....	72
<b>BAB IV : PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL</b>		
<b>PENELITIAN</b>		
<b>4.1.</b>	<b>PAPARAN DATA .....</b>	<b>79</b>
4.1.1.	Gambaran umum Fakultas Ekonomi .....	
4.1.2.	Visi .....	84
4.1.3.	Misi .....	85
4.1.4.	Program .....	86
4.1.5.	Fasilitas .....	87
4.1.6.	Jaringan kerjasama .....	87
4.1.7.	Lokasi Fakultas Ekonomi UIN Malang .....	88
4.1.8.	Struktur organisasi Fakultas Ekonomi UIN Malang .....	89
4.1.9.	<i>Job Description</i> Fakultas Ekonomi UIN Malang .....	90
<b>4.2.</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>117</b>
4.2.1.	Karakteristik responden .....	118
4.2.2.	Gambaran distribusi item .....	120
4.2.3.	Uji validitas .....	129
4.2.4.	Uji reliabilitas .....	131
4.2.5.	Uji asumsi klasik .....	132
4.2.6.	Analisis regresi linier berganda .....	137
<b>4.3.</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>143</b>
4.3.1.	Analisis dan intepretasi secara simultan .....	143
4.3.2.	Analisis dan intepretasi secara parsial .....	147
4.3.3.	Analisis dan intepretasi variabel dominan ..	156
<b>4.4.</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM .....</b>	<b>157</b>
<b>4.5.</b>	<b>IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>	<b>161</b>
<b>BAB V : PENUTUP</b>		
5.1.	Kesimpulan .....	166
5.2.	Saran .....	169
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 : Perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu
- Tabel 3.1 : Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang tahun akademik 2003-2006
- Tabel 3.2 : Hasil pengambilan sampel
- Tabel 3.3 : Bobot nilai setiap pertanyaan
- Tabel 3.4 : Konsep, variabel, indikator dan item
- Tabel 4.1 : Tabel karakteristik responden berdasarkan kelamin
- Tabel 4.2 : Tabel karakteristik responden berdasarkan semester
- Tabel 4.3 : Tabel karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan
- Tabel 4.4 : Tabel distribusi frekuensi item variabel reliabilitas (*reliability*)
- Tabel 4.5 : Tabel distribusi frekuensi item variabel daya tanggap (*responsiveness*)
- Tabel 4.6 : Tabel distribusi frekuensi item variabel jaminan (*assurance*)
- Tabel 4.7 : Tabel distribusi frekuensi item variabel empati (*emphaty*)
- Tabel 4.8 : Tabel distribusi frekuensi item variabel bukti fisik (*tangibles*)
- Tabel 4.9 : Tabel distribusi frekuensi item variabel harapan dan keinginan mahasiswa
- Tabel 4.10 : Hasil uji validitas
- Tabel 4.11 : Hasil uji reliabilitas
- Tabel 4.12 : Hasil uji asumsi klasik non-multikolonieritas
- Tabel 4.13 : Hasil uji asumsi klasik non-autokorelasi
- Tabel 4.14 : Hasil uji asumsi klasik non-heteroskedastisitas
- Tabel 4.15 : Hasil uji asumsi klasik uji normalitas
- Tabel 4.16 : Hasil uji asumsi klasik uji linieritas
- Tabel 4.17 : Rekapitulasi analisis regresi linear berganda
- Tabel 4.18 : Kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Konsep kepuasan pelanggan  
Gambar 2.2 : Kerangka pikir  
Gambar 2.3 : Model hipotesis  
Gambar 4.1 : Struktur organisasi Fakultas Ekonomi UIN Malang

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Data jawaban responden
Lampiran 2	: Frekuensi responden
Lampiran 3	: Frekuensi jawaban responden
Lampiran 4	: Uji validitas dan uji reliabilitas
Lampiran 5	: Analisis regresi linier berganda
Lampiran 6	: Uji asumsi klasik
Lampiran 7	: Draft kuesioner
Lampiran 8	: Pedoman wawancara

## ABSTRAK

Zaeni, Achmad. 2007, SKRIPSI. Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

---

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan, baik yang bergerak dalam bidang produksi barang maupun jasa. Banyaknya keluhan yang dirasakan menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Terlebih lagi saat ini Fakultas Ekonomi UIN Malang telah meraih predikat terakreditasi A. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh dari rumus Slovin, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan Sampel Acak Sederhana. Variabel bebasnya terdiri dari reliabilitas ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) serta bukti fisik ( $X_5$ ) dan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) serta bukti fisik ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang. Dari perhitungan uji F diperoleh diperoleh  $F_{hitung}$  16,796 >  $F_{Tabel}$  2,30 dengan nilai  $p$  sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Selain itu nilai *Adjusted R Square* yang sebesar 0,444 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44,4%. Dan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel reliabilitas ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat sedangkan variabel jaminan ( $X_3$ ) dan empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh secara signifikan dengan perhitungan  $t_{hitung}$  variabel reliabilitas ( $X_1$ ) sebesar  $2,006 > t_{tabel}$  1,980, daya tanggap ( $X_2$ ) sebesar  $2,022 > t_{tabel}$  1,980, jaminan ( $X_3$ ) sebesar  $-0,482 < t_{tabel}$  1,980, empati ( $X_4$ ) sebesar  $0,918 < t_{tabel}$  1,980 dan bukti fisik ( $X_5$ ) sebesar  $3,915 > t_{tabel}$  1,980. variabel yang dominan pengaruhnya adalah variabel bukti fisik ( $X_5$ ) sebesar 32,26% kemudian variabel daya tanggap ( $X_2$ ) sebesar 29,16%, empati ( $X_4$ ) sebesar 26,11%, reliabilitas ( $X_1$ ) sebesar 25,40% dan jaminan ( $X_3$ ) sebesar 25,00%.

## ABSTRACT

Zaeni, Achmad. 2007. Thesis. Title: The Influence of Service Quality on the Students' Satisfaction at Economic Faculty of the State Islamic University (UIN) Malang.

Advisor : Irmayanti Hasan, ST., MM

Keyword : Service Quality, Students' Satisfaction

---

Service quality is an important factor in determining the success of an institution, either in production or service field. The students' complaint on service quality is an interesting topic to be observed. Moreover, the economic faculty of UIN Malang has been accredited in accreditation of A. Thus, this research is aimed at knowing the influence of service quality which covers the reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles on students' satisfaction at economic faculty of UIN Malang.

This research is categorized into quantitative research with survey approach. The samples observed in this research are 100 students which are determined through Slovin formula, while the technique of sampling uses simple random sampling. The independent variable covers reliability ( $X_1$ ), responsiveness ( $X_2$ ), assurance ( $X_3$ ), empathy ( $X_4$ ) and tangibles ( $X_5$ ), and the dependent variable is the students' satisfaction. The instrument of testing uses validity test, reliability test and classic assumptive test. In the meantime, the data analysis uses multiple linier regression method with F test and t test.

The result of the research shows that the variable of reliability ( $X_1$ ), responsiveness ( $X_2$ ), assurance ( $X_3$ ), empathy ( $X_4$ ) and tangibles ( $X_5$ ) influence simultantly on the students' satisfaction at Economic Faculty of UIN Malang. From the calculation of F test, it is obtained  $F_{hitung} 16,796 > F_{table} 2,30$  with percentage of  $p$  in the amount of  $0,000 \leq 0,05$  besides. Adjusted R Square percentage which is in the amount of 0,444 mean the percentage of independent variable's influence on dependent variable is 44,4%. Partially, from t test it is proven that the variable of reliability ( $X_1$ ), responsiveness ( $X_2$ ) and tangibles ( $X_5$ ) have significant influence to dependent variable, while the variable of assurance ( $X_3$ ) and empathy ( $X_4$ ) do not influence significantly with the calculation of  $t_{hitung}$  reliability variable ( $X_1$ ) in the amount of  $2,006 > t_{table} 1,980$ , responsiveness ( $X_2$ ) in the amount of  $2,022 > t_{table} 1,980$ , assurance ( $X_3$ ) in the amount of  $-0,482 < t_{table} 1,980$ , empathy ( $X_4$ ) in the amount of  $0,918 < t_{table} 1,980$  and tangibles ( $X_5$ ) in the amount of  $3,915 > t_{table} 1,980$ . The variable which has a dominant influence is the variable of tangibles ( $X_5$ ) which has a percentage of 32,26%, the variable of responsiveness ( $X_2$ ) has 29,16%, empathy ( $X_4$ ) has 26,11%, reliability ( $X_1$ ) has 25,40% and assurance ( $X_3$ ) has 25,00%.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah.

Dewasa ini banyak perusahaan termasuk perusahaan jasa yang menyatakan bahwa salah satu tujuan perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Cara pengungkapannya juga beragam, ada yang merumuskan “pelanggan adalah raja”, “memberikan segala sesuatu yang diharapkan pelanggan”, “selalu ingin pelanggan puas”, dan lain sebagainya.

Situasi ini tidak terjadi pada sektor swasta ataupun pemerintah, tetapi juga pada lembaga pendidikan perguruan tinggi. Semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian saat ini tidak mudah untuk mewujudkan semua itu.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan

orang lain atau mesin secara fisik. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan citra kualitas pelayanan yang baik yang timbul dari persepsi atau sudut pandang konsumen bukan dari persepsi atau sudut pandang penyedia jasa.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan hanya dapat dilakukan dengan berbagai strategi (Nasution, 2004: 127).

Day (dalam Tse dan Wilton, 1988: 204 dalam Tjiptono, 2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*) (Kotler, 2000: 50).

Kotler (1997) (dalam Sihombing, 2003: 4) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) (dalam Widayaratna dan Chandra, 2001: 87) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005 : 133) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*).

Fakultas merupakan bagian dari universitas atau institut yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Fakultas adalah unsur

pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi Universitas atau Institut yang berada dibawah Rektor (Abdul Rajak, 1995: 88).

Fakultas Ekonomi adalah salah satu fakultas yang ada di lingkungan UIN Malang. Fakultas Ekonomi telah berdiri sejak tahun 1997 yang saat ini mempunyai jurusan manajemen dengan konsentrasi manajemen pemasaran, manajemen keuangan dan manajemen sumber daya manusia. Fakultas Ekonomi mempunyai program yang terstruktur serta jaringan kerjasama yang luas. Sampai saat ini telah menghasilkan 268 lulusan yang tersebar di hampir seluruh kepulauan nusantara. Banyak di antara mereka telah memasuki dunia kerja dan beberapa diantaranya melanjutkan studi pascasarjana di universitas-universitas dalam negeri maupun luar negeri.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi seringkali mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Mahasiswa merasakan bahwa pelayanan Fakultas Ekonomi jauh dari harapan mereka. Permasalahan dosen dalam ketepatan mengajar mahasiswanya, respon yang sangat lamban dari unsur-unsur fakultas menjadikan permasalahan mahasiswa Fakultas Ekonomi menjadi lebih kompleks, kelengkapan peralatan perkuliahan yang tidak begitu memadai, dan lain sebagainya. Keberadaan SIP (Sistem Informasi Prima) sebenarnya dapat membantu menjadikan

kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi menjadi lebih baik dari sebelumnya, akan tetapi hal itu kurang mendapatkan tindak lanjut yang berarti.

Di sisi lain, prodi manajemen Fakultas Ekonomi telah meraih predikat terakreditasi A yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (Majalah Gema, 2007: 10). Hal ini dirasa kurang sesuai dengan keadaan yang dialami oleh mahasiswanya. Sedangkan salah satu kunci kesuksesan sebuah lembaga atau instansi terletak pada kualitas pelayanan yang memuaskan yang diberikan kepada konsumennya. Dari kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan mahasiswa menjadi puas terhadap pelayanan fakultas.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang”**

## 1.2. Rumusan masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka dapat disajikan rumusan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang?
3. Variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa?

## 1.3. Tujuan penelitian

Berangkat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) yang

diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.
3. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharap mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi berbagai pihak. Dan secara global akan memberikan kontribusi kepada:

1. Bagi peneliti
  - a. Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman kedalam bidang sesungguhnya.
  - b. Sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

- c. Untuk memperoleh pengalaman yang sifatnya praktis dan menambah pengetahuan.
- d. Untuk meningkatkan wawasan penulis mengenai kualitas pelayanan, faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

## 2. Bagi lembaga

Pengembangan fakultas berawal dari saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dari hasil penelitian ini akan menjadi evaluasi bagi pihak Fakultas Ekonomi UIN Malang.

## 3. Kalangan umum

Diharapkan penelitian ini akan dikembangkan oleh peneliti lain yang nantinya akan memberikan sumbangsih terhadap keilmuan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian terdahulu

Yessica Anggia Martarina, 2006, Universitas Brawijaya Malang dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah taplus PT. Bank X Persero Tbk. cabang Y Malang) memaparkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Dalam pembahasan beliau menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasilnya adalah kelima dimensi variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan. Secara parsial yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel daya tanggap ( $X_3$ ) dan empati ( $X_5$ ). Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel jaminan ( $X_4$ ).

Maya Wulandari, 2006, Universitas Brawijaya Malang dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank BNI Persero Tbk. cabang

Malang). Dalam penelitiannya jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan alat analisis menggunakan regresi linier berganda, uji t dan uji f. Adapun hasilnya adalah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan maupun parsial antara variabel berwujud ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), cepat tanggap ( $X_3$ ), kepastian ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Sedangkan variabel cepat tanggap ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

Viandri Djajasinga, 2006, Universitas Brawijaya Malang yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Hotel Pelangi I Malang menggunakan jenis penelitian penjelasan. Sampel yang diambil sebanyak 75 orang (tamu, pelanggan dan yang menggunakan fasilitas Hotel Pelangi I Malang), sedangkan teknik penelitiannya adalah *simple random sampling* dengan penentuan *accidental*. Variabel bebas pada penelitian ini adalah bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pelanggan. Adapun hasil penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif baik secara simultan maupun parsial

terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Variabel empati ( $X_5$ ) berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Melia Nofita Sari, 2006, Universitas Brawijaya Malang dalam penelitiannya yang berjudul kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Hotel Graha Gresik) menggunakan variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat ( $Y$ ). Dalam penelitian ini si peneliti menggunakan metode *explanatory research*, sampel yang diambil sebanyak 60 orang, alat analisis regresi linier berganda dan regresi parsial untuk mengetahui perbedaan dalam tiap-tiap item kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ), sedangkan variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan ( $X_4$ ).

Tabel 1.1  
Perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu

NO	KETERANGAN	PENELITIAN TERDAHULU	PENELITIAN SEKARANG
1	Lokasi penelitian	1). Bank X Persero cabang Y 2). Bank BNI Persero Tbk. cabang Unibraw 3). Hotel Pelangi I Malang 4). Hotel Graha Gresik	Fakultas ekonomi UIN Malang
2	Obyek yang diteliti	1). Dimensi kualitas pelayanan 2). Kualitas pelayanan 3). Kualitas pelayanan 4). Kualitas pelayanan	Dimensi kualitas jasa pendidikan
3	Alat analisis	1). Regresi linier berganda 2). Regresi linier berganda, uji t dan uji F 3). Regresi linier berganda 4). Korelasi berganda, regresi linier berganda, regresi parsial	Regresi linier berganda
4	Hasil	1). Terdapat pengaruh 2). Terdapat pengaruh 3). Terdapat pengaruh 4). Terdapat pengaruh	Masih dalam proses

## 2.2. Kajian teori

### 2.2.1. Definisi kualitas jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*)

sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2004 : 59).

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu (Tjiptono, 2004 : 60):

1. *Technical quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :

a. *Search quality*

Yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.

b. *Experience quality*

Yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.

c. *Credence quality*

Yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.

2. *Functional quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3. *Corporate quality*

Yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka sering penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

Konsep kualitas jasa sendiri sering disebut sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk maupun jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk maupun jasa dengan syarat atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 110).

Dibawah ini dikemukakan definisi kualitas jasa dari beberapa pakar TQM (*Total Quality Management*).

Menurut Juran Hunt, 1993 : 32 dalam Nasution (2004 : 40), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Crosby 1979: 58 dalam Nasution (2004 : 41), menyatakan bahwa, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Deming, 1982: 176 dalam Nasution (2004 : 41), menyatakan bahwa, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Feigenbaum 1986: 7 dalam Nasution (2004 : 41), menyatakan bahwa, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Davis dan Garvin, 1994 dalam Nasution (2004 : 41), menyatakan bahwa, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, namun definisi-definisi diatas terdapat beberapa persamaan, yaitu:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

### **2.2.2. Prinsip-prinsip kualitas jasa**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun organisasi jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan dan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2005: 137). Prinsip ini terdiri dari:

#### 2.2.2.1 Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

#### 2.2.2.2 Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

#### 2.2.2.3 Perencanaan strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

#### 2.2.2.4 *Review*

Merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

#### 2.2.2.5 *Komunikasi*

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar dan lainnya).

#### 2.2.2.6 *Total human reward*

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### 2.2.3. Faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk

Ada berbagai faktor yang menjadikan kualitas jasa menjadi buruk (Nasution, 2004 : 69), yaitu:

#### 2.2.3.1. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Ini berarti, dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul permasalahan sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan dapat memberi pengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa, misalnya: tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaian yang tidak sesuai, tutur katanya tidak sopan, bau keringatnya yang mengganggu dan selalu cemberut atau tampang yang angker.

#### 2.2.3.2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang bisa mempengaruhinya adalah upah rendah, latihan

yang kurang memadai, tingkat *turn over* karyawan yang tinggi, dan lain-lain.

#### 2.2.3.3. Dukungan pada pelanggan internal yang kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem penyampaian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif, diperlukan mendapat dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan sumberdaya manusia). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan kerja, pakaian seragam, pelatihan, dan informasi prosedur kerja. Selain itu adalah unsur pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan disini tidak diartikan sempit sebagai sekedar penghapusan hirarki, arahan atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi, pemberdayaan dipandang sebagai *state of mind*, Berry, 1995 dalam Nasution (2004 : 70). Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan mampu:

- a. Mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaannya.
- b. Sadar akan konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaan yang lebih baik atau luas.
- c. Bertanggungjawab atas *output* kerja pribadi.

- d. Tanggungjawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.
- e. Keadilan dalam mendistribusikan balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja tim.

#### 2.2.3.4. Kesenjangan komunikasi

Tidak dapat dipungkiri, bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi kesenjangan komunikasi, maka akan timbul penilaian atas persepsi negatif pada kualitas jasa. Ada beberapa kesenjangan komunikasi yang biasa terjadi, yaitu:

- a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan.
- b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi yang terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan perubahan prosedur, perubahan susunan barang dirak, pajangan supermarket dan lain-lain.
- c. Pesan komunikasi perusahaan tidak dipahami pelanggan.
- d. Perusahaan tidak segera menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan.

#### 2.2.3.5. Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama.

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan emosi. Dalam interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan yang seragam. Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan, bahkan menuntut jasa yang bersifat personal yang berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan agar memahami perasaan dengan pelayanan kepada mereka.

#### 2.2.3.6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru yang telah dikembangkan dapat meningkatkan peluang pasar dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi, bila terlampau banyak menawarkan jasa baru yang diperbaiki, maka hasil yang diperoleh tidak selalu optimal, bukan kemungkinan timbul permasalahan pada standar kualitas jasa.

#### 2.2.3.7. Visi jangka pendek

Visi jangka pendek, seperti pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain bisa

merusak kualitas yang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh kebijakan bank untuk menekan biaya dengan mengurangi jumlah *teller* menyebabkan antrian makin panjang jumlah antrian di bank tersebut.

#### **2.2.4. Dimensi kualitas jasa**

Gronroos dalam Edvardsson, et. al. 1994 dalam Tjiptono (2004: 72), menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dimensi kualitas, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

##### *2.2.4.1. Professionalism and skill*

Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan dengan profesional.

##### *2.2.4.2. Attitudes and behavior*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha

membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

#### 2.2.4.3. *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

#### 2.2.4.4. *Reliability and trustworthiness*

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

#### 2.2.4.5. *Recovery*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

#### 2.2.4.6. *Reputation and credibility*

Kriteria ini termasuk *images-related criteria* Pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Sedangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 dalam Tjiptono dan Chandra (2005 : 133), berpendapat ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*)

Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga

berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan oleh perusahaan serta penampilan karyawan.

### **2.2.5. Service excellence (pelayanan yang unggul)**

Menurut (Nasution, 2004: 49), Yang dimaksud dengan *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi *excellent*. Setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya

berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Dengan demikian, upaya mencapai *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, yaitu:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Pengembangan *database* yang lebih akurat dari pada pesaing.
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

#### **2.2.6. Pengertian kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan

dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*) (Kotler, 2000: 50).

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan. Day dalam Tse dan Wilton, 1988 dalam Tjiptono (2004: 146), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kotler (1997) dalam Sihombing (2003: 4), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

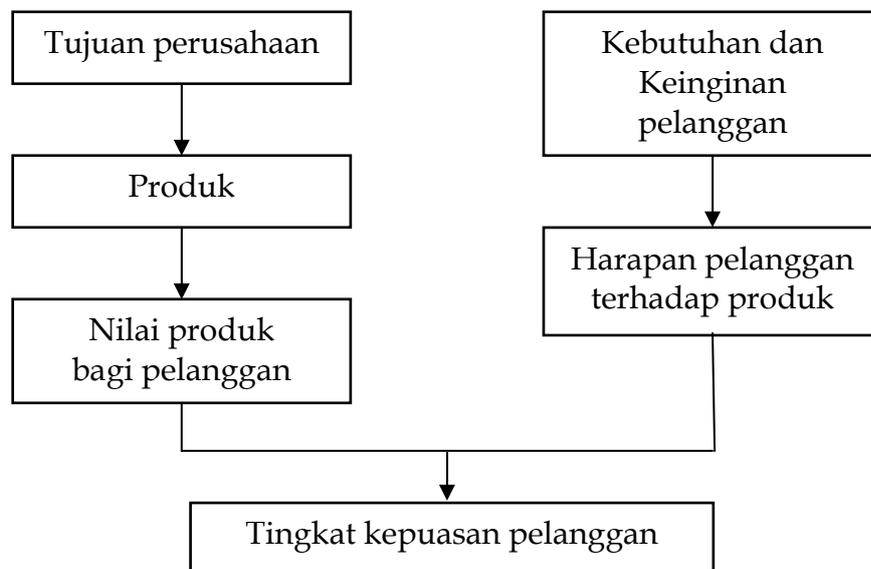
Engel, Blackwell dan Miniard (1995: 273) dalam Widhyaratna dan Chandra (2001: 87), mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan

merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang telah dibelinya.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar dibawah ini:

Gambar 2.1  
Konsep kepuasan pelanggan



Sumber: Tjiptono, 2004: 147

### 2.2.7. Memahami perilaku pelanggan yang tidak puas

Menurut Fandy Tjiptono (2004: 153), menjelaskan bahwa pelanggan mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena

harapan mereka tidak terpenuhi. Dengan demikian semakin tinggi pra pembelian seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinan ia puas terhadap jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kunci komunikasi dalam pemasaran jasa adalah manajemen harapan pelanggan.

Menganalisis pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efisien dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup efektif untuk membangun kepuasan pelanggan. Umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas pada suatu jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang, yaitu 61% dibanding 76% (Mudie dan Cottam, 1993: 211 dalam Tjiptono, 2004: 153). Kalaupun ada keluhan, biasanya hanya sedikit proporsinya yang terselesaikan itupun waktunya lama.

Salah satu penyebabnya adalah bahwa sudah hampir semua masalah yang terjadi pada produk bisa didemonstrasikan dan didiskusikan secara terbuka. Misalnya kalau TV yang dibeli tidak bisa dihidupkan, bisa dibuktikan kalau itu memang benar-benar demikian. Akan tetapi setiap masalah yang muncul dalam konsumsi jasa masih dapat diperdebatkan berdasarkan berbagai macam penilaian dan sudut pandang.

Kalaupun ternyata keluhan itu benar, penyedia jasa masih bisa menempatkan dirinya dalam posisi *defensif* (membela diri). Misalnya dalam kasus potong rambut. Seandainya klien merasa kecewa dengan model potongannya, bisa saja tukang cukurnya mengatakan bahwa justru klien yang kurang jelas dalam menyampaikannya keinginannya. Atau malah mengatakan bahwa rambut si klien yang tidak “pas” untuk dipotong sesuai persis dengan keinginannya.

Dalam hal ketidakpuasan (Tjiptono, 2004: 154), ada beberapa kemungkinan tindakan yang bisa dilakukan pelanggan, diantaranya adalah:

a. Tidak melakukan apa-apa

Pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.

b. Melakukan komplain

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

Hal ini menyangkut derajat pentingnya jasa yang dikonsumsi dan harga bagi konsumen, waktu yang

dibutuhkan untuk mengkonsumsi jasa serta *social visibility*. Apabila derajat kepentingan, biaya dan waktu yang dibutuhkan (dalam mengkonsumsi jasa) relatif tinggi, maka kuat kecenderungannya pelanggan akan melakukan komplain.

2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan

Semakin tidak puas seorang pelanggan maka semakin besar kemungkinannya ia melakukan komplain.

3. Manfaat yang diperoleh

Apabila manfaat yang diperoleh dari penyampaian komplain besar, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan akan melakukan komplain. Manfaat yang diperoleh terdiri atas empat jenis, yaitu:

- a. Manfaat emosional, yakni kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan dan kemarahan, serta menerima permintaan marah dari lembaga atau perusahaan bersangkutan.
- b. Manfaat fungsional, yakni penggantian jasa yang dibeli.
- c. Manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidakpuasan akibat pelayanan yang buruk.

d. Penyempunaan produk, yaitu perusahaan jasa kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki penawarannya.

4. Pengetahuan dan pengalaman

Hal ini meliputi pemakaian jasa, pemahaman akan jasa, persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen dan pengalaman komplain sebelumnya.

5. Sikap pelanggan terhadap keluhan

Pelanggan yang bersifat positif terhadap penyampaian keluhan biasanya sering menyampaikan keluhannya karena yakin akan manfaat positif yang akan diterimanya.

6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

Faktor ini mencakup waktu yang dibutuhkan, gangguan terhadap aktifitas rutin yang dijalankan dan biaya yang dibutuhkan untuk melakukan komplain. Apabila tingkat kesulitannya tinggi, maka pelanggan cenderung tidak melakukan komplain.

7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain

Bila pelanggan merasa bahwa peluang keberhasilannya dalam melakukan komplain sangat kecil, maka ia cenderung tidak akan melakukannya. Hal sebaliknya terjadi apabila dirasakan peluangnya besar.

Komplain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori (Tjiptono, 2004: 155):

1. *Voice response*

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Bila pelanggan melakukan hal ini, maka perusahaan masih mungkin memperoleh beberapa manfaat.

**Pertama:** pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan untuk memuaskan mereka. **Kedua:** resiko publisitas buruk dapat ditekan, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut ataupun lewat media massa. **Ketiga:** memberi masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki perusahaan.

2. *Private response*

Tindakan yang dilakukan diantaranya adalah memperingatkan atau memberitahukan kolega, teman atau keluarganya mengenai jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

3. *Third-party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa surat atau *secara* langsung mendatangi lembaga, dan sebagainya.

Secara umum ada dua tujuan utama melakukan atau menyampaikan komplain serta keluhannya. **Pertama**, untuk menutupi kerugian. Ini biasanya diwujudkan dengan melakukan *voice action* atau *public action*. **Kedua**, untuk memperbaiki citra dirinya (*self image*).

## 2.2.8. Fakultas

### 2.2.8.1. Pengertian

Menurut Abdul Rajak (1995: 88) yang dimaksud fakultas adalah bagian dari universitas atau institut yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Fakultas adalah unsur pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi universitas atau institut yang berada dibawah rektor.

Organisasi fakultas terdiri dari

- a) Unsur pimpinan: dekan dan pembantu dekan
- b) Unsur fakultas
- c) Unsur pelaksana akademik: jurusan, laboratorium dan kelompok dosen
- d) Unsur pelaksana administrasi: bagian tata usaha

### 2.2.8.2. Dekan dan pembantu dekan

Pembantu dekan (pudek) terdiri atas

- a) Pembantu dekan bidang akademik

- b) Pembantu dekan bidang administrasi umum
- c) Pembantu dekan bidang kemahasiswaan

Dekan memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, membina tenaga kependidikan mahasiswa serta bertanggung jawab kepada rektor.

Masa jabatan dekan dan pembantu dekan adalah tiga tahun. Dekan diangkat dan diberhentikan oleh Mendikbud, Menteri lain atau lembaga pemerintahan lain atas usul rektor setelah mendapat pertimbangan dari senat fakultas yang bersangkutan

#### 2.2.8.3. Senat fakultas

Senat fakultas adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi dilingkungan fakultas yang memiliki wewenang untuk menjabarkan kebijakan dan peraturan universitas atau institut yang bersangkutan.

Tugas senat fakultas adalah

- a) Merumuskan kebijakan akademik fakultas
- b) Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik dan kecakapan serta kepribadian dosen
- c) Merumuskan norma dan tolak ukur pelaksana dan penyelenggara fakultas

- d) Menilai pertanggungjawaban pimpinan fakultas atas kebijakan akademik.
- e) Memberikan pertimbangan kepada pimpinan universitas atau institut mengenai calon yang akan diusulkan untuk diangkat menjadi dekan fakultas.

Senat terdiri dari;

1. Guru besar fakultas
2. Pimpinan fakultas
3. Wakil dosen

#### 2.2.8.4. Jurusan

Jurusan adalah unsur pelaksana akademik pada fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik atau profesional dalam sebagian atau satu ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian tertentu.

Jurusan dipimpin oleh ketua yang dibantu oleh sekretaris jurusan. Ketua jurusan bertanggungjawab kepada pimpinan fakultas yang membawahnya. Masa jabatan ketua dan sekretaris jurusan adalah tiga tahun.

#### 2.2.8.5. Laboratorium atau studio

Laboratorium dipimpin oleh seorang dosen yang keahliannya telah memenuhi persyaratan sesuai dengan

cabang ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian tertentu serta bertanggung jawab kepada ketua jurusan.

#### 2.2.8.6. Program studi

Penyelenggaraan program studi tertentu dipimpin oleh ketua program studi atau ketua jurusan. Ketua bidang studi diangkat, diberhentikan serta bertanggung jawab kepada pimpinan satuan pelaksana akademik yang membawahnya. Sedang masa jabatan ketua program studi adalah tiga tahun.

#### 2.2.8.7. Program spesialis

Pada fakultas yang menyelenggarakan pendidikan professional yang memenuhi syarat dapat menyelenggarakan program spesialis.

Syarat syarat tersebut adalah

- a. Memiliki dosen yang berpendidikan minimal program spesialis
- b. Memiliki fasilitas belajar yang memadai

#### 2.2.8.8. Pusat penelitian

Pusat penelitian adalah unsur pelaksana dilingkungan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik untuk melaksanakan kegiatan penelitian atau pengkajian.

Pusat penelitian terdiri dari

- a) Pimpinan
- b) Tenaga peneliti
- c) Tenaga administrasi

Pimpinan pusat penelitian bertanggung jawab kepada pimpinan lembaga penelitian, atau kepada pimpinan lembaga universitas atau institut yang bersangkutan bilamana tidak terdapat lembaga penelitian.

#### 2.2.8.9. Lembaga penelitian

Lembaga penelitian adalah unsur pelaksana di lingkungan perguruan tinggi yang mengkoordinasi, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan penelitian yang diselenggarakan oleh pusat serta ikut mengusahakan dan mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan.

Lembaga penelitian terdiri dari

- a) Pimpinan
- b) Tenaga ahli
- c) Tenaga administrasi

Lembaga penelitian diangkat oleh dan bertanggung jawab kepada pimpinan universitas atau institut yang bersangkutan.

#### 2.2.8.10. Pengabdian kepada masyarakat

Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan oleh perguruan tinggi melalui lembaga pengabdian kepada masyarakat, fakultas, pusat penelitian, jurusan, laboratorium, kelompok dan perorangan.

Lembaga pengabdian kepada masyarakat dapat dibentuk oleh universitas atau institut sesuai dengan keperluan dan kemampuan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Lembaga pengabdian pada masyarakat terdiri dari

- a) Pimpinan
- b) Tenaga ahli
- c) Tenaga administrasi

### 2.2.9. Mahasiswa

#### 2.2.9.1. Pengertian

Hal yang tidak terlepas dari almamater adalah mahasiswa, sedangkan yang dimaksud oleh mahasiswa adalah pelaku sosial dari proses dinamika sosial yang terjadi dikampus. Mahasiswa dilahirkan dari status sosial yang diuntungkan oleh sosio kultur yang ada di bangsa ini, sedangkan kampus adalah merupakan media

akademik yang syarat dengan konsepsi dasar ilmiah yang satu dimensi kehidupan yang diasumsikan oleh masyarakat sebagai wadah yang mampu mengubah manusia dari satu kondisi ke kondisi yang lain, dari orang yang tidak tahu menjadi tahu, dari orang yang berfikir sempit menjadi orang yang berfikir luas bahkan dari orang yang biasa menjadi orang yang berpangkat. Eksistensi mahasiswa dapat diakui keberadaannya ketika mahasiswa mampu melakukan rekonstruksi dan perubahan.

Dalam karangan Abdul Rajak dikatakan bahwa yang dimaksud dengan Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi tertentu. (Abdul Rajak, 1995: 74)

#### 2.2.9.2. Syarat syarat untuk menjadi mahasiswa

Dari sumber yang sama dikatakan bahwa syarat untuk menjadi mahasiswa mahasiswa antara lain :

1. Memiliki surat tanda belajar pendidikan menengah
2. Memiliki kemampuan yang disyaratkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan

3. Warga negara asing bisa menjadi mahasiswa setelah memenuhi persyaratan tambahan dan prosedur tertentu.

#### 2.2.9.3. Hak dan kewajiban mahasiswa.

Dari Abdul Rajak (1995: 75) dikatakan bahwa mahasiswa mempunyai kewajiban dan hak sebagai berikut:

1. Hak-hak mahasiswa
  - a. Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik.
  - b. Memperoleh pengajaran sebaik baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan.
  - c. Memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka mendukung proses belajar.
  - d. Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya.

- e. Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikuti serta hasil belajarnya.
  - f. Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.
  - g. Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.
  - h. Memanfaatkan sumber daya perguruan tinggi melalui perwakilan atau organisasi mahasiswa untuk mengurus dan mengatur kesejahteraan, minat dan tata kehidupan bermasyarakat.
  - i. Pindah ke perguruan tinggi lain atau program studi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada perguruan tinggi atau program studi yang hendak dimasuki.
  - j. Ikut serta dalam organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan.
  - k. Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.
2. Kewajiban Mahasiswa.

- a. Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dalam kewajiban tersebut.
- b. Mematuhi semua peraturan yang berlaku pada perguruan tinggi tersebut.
- c. Ikut memelihara sarana dan prasarana serta kebersihan, ketertiban dan keamanan pada perguruan tinggi yang bersangkutan.
- d. Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian.
- e. Menjaga kewibawaan dan nama baik perguruan tinggi yang bersangkutan.
- f. Menjunjung tinggi kebudayaan tinggi nasional.

#### 2.2.9.4. Organisasi kemahasiswaan

Untuk meningkatkan penalaran, minat, kegemaran dan kesejahteraan mahasiswa dalam kehidupan kemahasiswaan pada perguruan tinggi dibentuk organisasi kemahasiswaan. Organisasi di perguruan tinggi dilaksanakan dari, oleh dan untuk mahasiswa.

#### 2.2.9.5. Standart penilaian mutu fakultas

Standart penilaian mutu sebuah fakultas dinilai dari berbagai segi. Aspek-aspek penilaian mutu sebuah

fakultas terdiri dari (standart mutu akademik kantor kajian mutu Universitas Islam Negeri (UIN) Malang 2005: 1-20).

1. Kurikulum

- a) Kurikulum yang mampu bersaing.
- b) Kurikulum yang adaptif terhadap perubahan.

2. Proses pembelajaran

- a) Proses pembelajaran yang mampu membuat mahasiswanya interaktif.
- b) Proses pembelajaran yang mampu membuat mahasiswanya kreatif.

3. Evaluasi pembelajaran

- a) Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat dipertanggungjawabkan kepada mahasiswanya.
- b) Evaluasi pembelajaran yang penilaiannya dapat tepat mengukur kemampuan mahasiswanya (skala yang tepat).

4. Sumber daya manusia

Sumberdaya manusia akademik terbagi menjadi yaitu dosen (tenaga pendidik) dan staf akademik (tenaga teknis) dengan kualifikasi sebagai berikut :

- a) Dosen yang dinamis dan kreatif dalam mengembangkan keilmuannya.
  - b) Staf akademik yang terampil melayani kebutuhan akademik secara teknis.
5. Sarana dan prasarana
- a) Ruang perkuliahan yang kondusif untuk belajar.
  - b) Laboratorium yang mampu mendukung sistem perkuliahan.
6. Manajemen
- Kepemimpinan dekan yang meliputi kependidikan, manajerial dan perkembangan fakultas.
7. Etika
- Program fakultas yang mampu meningkatkan etika mahasiswanya.

#### **2.2.10. Pelayanan dalam perspektif Islam**

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan pelanggan.

Dalam sejarah Rosulullah SAW, kesuksesan dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu: kepribadian yang amanah dan terpercaya serta pengetahuan dan ketrampilan yang mumpuni. Keduanya merupakan pesan moral yang bersifat universal yang bisa dikaitkan dengan sikap karyawan dalam melayani pelanggan sebagaimana uraian dibawah ini (Didin dan Hendra, 2003: 54):

### 1. *Shiddiq*

Yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan transaksi bisnis. Surat Al-Muthaffiin: 83: 1-6 menerangkan tentang bahaya orang yang tidak jujur

Artinya:

- 1). Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang[1561],
  - 2). (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi,
  - 3). Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.
  - 4). Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan,
  - 5). Pada suatu hari yang besar,
  - 6). (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?
- [1561] yang dimaksud dengan orang-orang yang curang di sini ialah orang-orang yang curang dalam menakar dan menimbang.

### 2. Kreatif, berani dan percaya diri

Ketiga hal ini mencerminkan karyawan untuk berusaha mencari kebutuhan pelanggan sehingga keinginan pelanggan

dapat dipenuhi oleh perusahaan dan bisa menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat.

3. *Tablig*

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Disini seluruh unsur perusahaan harus bisa merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian serta komunikasi yang sopan, sehingga bisa membuat pelanggan senang.

4. *Istiqomah*

Artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meski menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan dalam melayani pelanggan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS Al-Ahqaaf 46: 13

Artinya:

Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah", Kemudian mereka tetap istiqamah[1388] Maka tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan mereka tiada (pula) berduka cita.

[1388] Istiqamah ialah teguh pendirian dalam tauhid dan tetap beramal yang saleh.

### 5. *Amanah*

Berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik).

Dalam segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat. Sebagaimana Allah berfirman dalam surat An-Nisaa' 58

Artinya:

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

### 6. *Fathonah*

Berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Setiap individu dalam perusahaan harus mampu dan paham tentang apa saja yang menjadi tugas dan kewajibannya. Allah berfirman:

Artinya:

Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan" (QS Yusuf 12: 55).

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis di antara pihak perusahaan dengan pelanggannya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan di ikat oleh tali persaudaraan. Dengan terjaganya keharmonisan antara kedua belah pihak lewat silaturahmi, maka akan meluaskan rizki dan memanjangkan usia.

Sebagaimana sabda Rosullulloh Saw yang berbunyi:

"Dari Abi Hurairah ra. Ia berkata : Rosulullah Saw bersabda: barang siapa yang ingin diluaskan rizkinya dan dilambatkan ajalnya (panjang umur), hendaklah ia menyambung tali persaudaraannya" (HR. Bukhari: 5527).

Pada waktu kita memberikan pelayanan pada orang lain hendaklah dengan bermurah hati (semisal senyum, ramah

tamah, dan sopan santun). Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan sebagai timbal baliknya mereka (pelanggan) akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Maka murah senyum, sopan santun, dari para karyawan sangat menentukan dalam melayani pelanggan dalam upaya memberi penghormatan dan perhatian kepada para pelanggan. Sebagaimana hadits nabi Saw yang berbunyi:

“Dari Jabir bin Abdullah ra. Bahwasannya Rosululloh Saw bersabda: Alloh menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika mengadakan penagihan”. (HR. Bukhori: 1934)

Dan sebagaimana hadits Nabi Saw yang lain yang berbunyi:

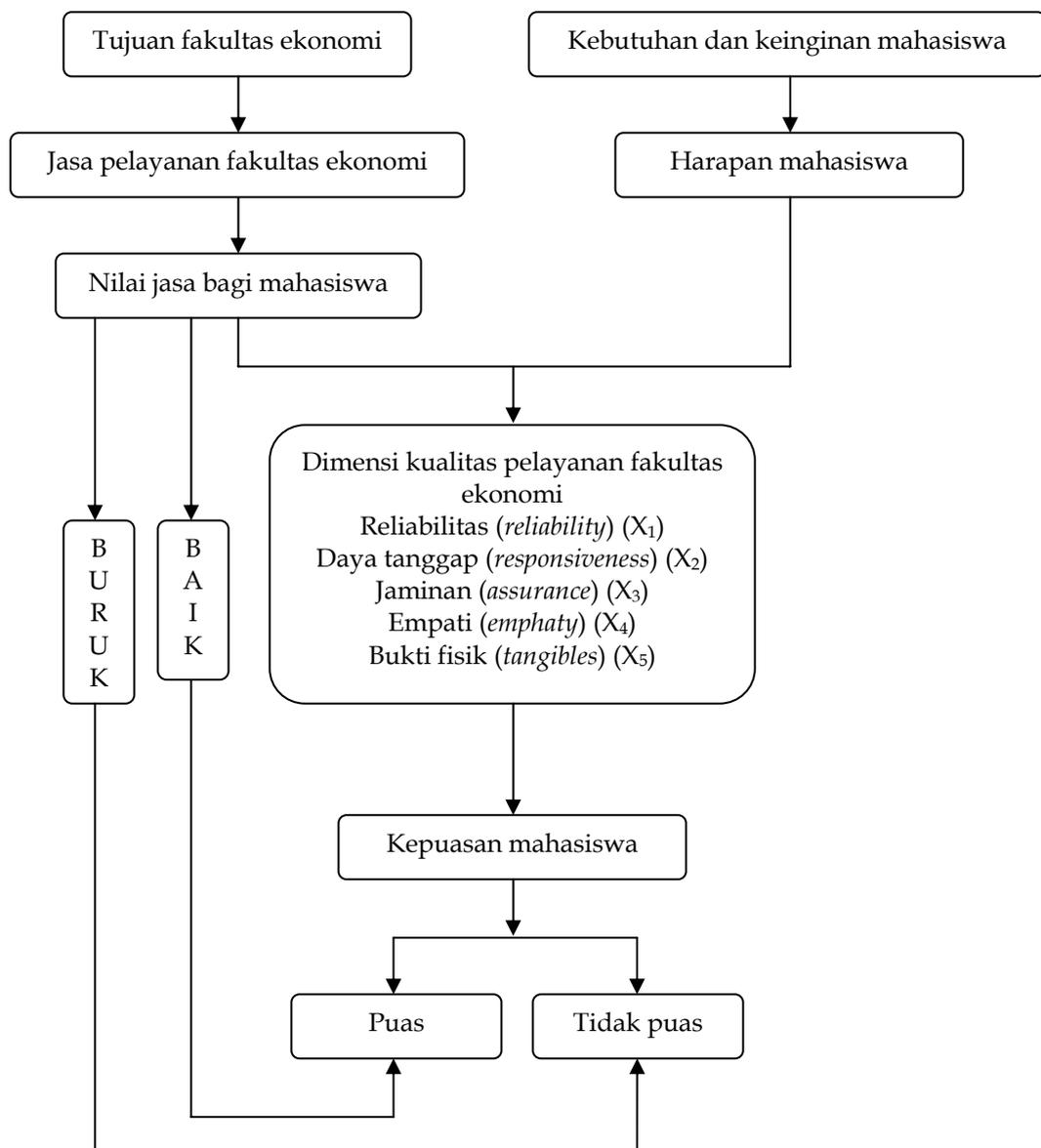
“Senyummu dimuka saudaramu merupakan shodaqoh bagimu” (HR. Turmudzi: 1879).

Dari beberapa hadits di atas jelas bahwa Islam memberi tuntunan dalam menjalankan bisnis utamanya dalam berinteraksi dengan sesama manusia sebagai patner kerja, dan hendaklah dalam menjalankan bisnis untuk memberikan pelayanan kepada rekan bisnis kita dengan sebaik-baiknya biar

jalanan kerjasama semakin kokoh tanpa ada salah satu pihak yang dirugikan.

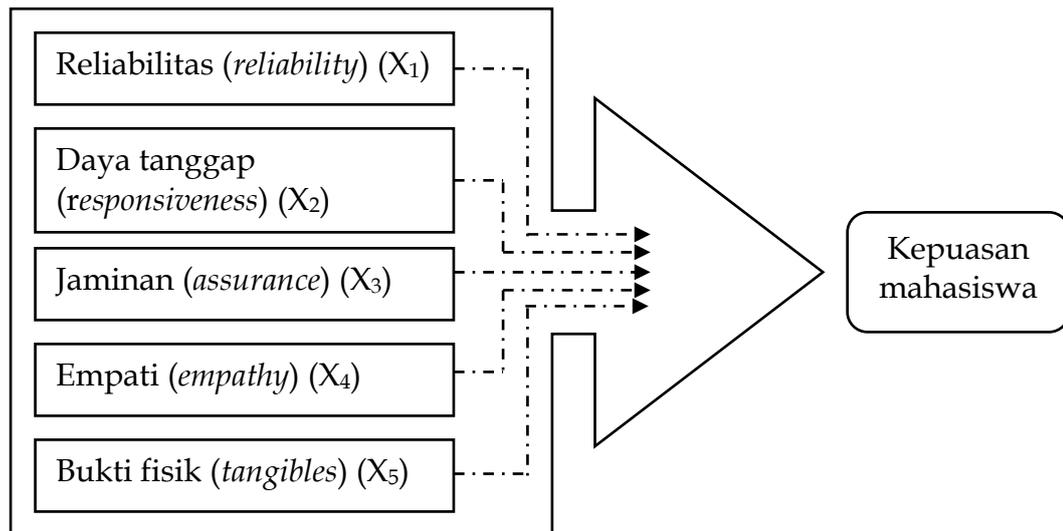
### 2.2.11. Kerangka pikir

Gambar 2.2  
Kerangka pikir



### 2.2.12. Model hipotesis

Gambar 2.3  
Model hipotesis



Dimana:

- - - - - Secara parsial
- Secara simultan

### 2.2.13. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006: 71).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan fakultas ekonomi UIN Malang yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap

(*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*empathy*) ( $X_4$ ) serta bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi UIN Malang.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari dimensi kualitas pelayanan fakultas ekonomi UIN Malang yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*empathy*) ( $X_4$ ) serta bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi UIN Malang.
3. Variabel reliabilitas (*reliability*) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telp. 0341 561354, Fax. 0341 558881, [http:// www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id), [www.feuinmlg.ac.id](http://www.feuinmlg.ac.id), email : feuinmlg@yahoo.co.id.

#### **3.2. Jenis dan pendekatan penelitian**

Sedangkan jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Indriantoro, 1999 : 12).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995 : 3).

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006: 130). Dengan menetapkan populasi, ini dimaksudkan agar suatu penelitian dapat mengukur sesuatu sesuai dengan kasusnya dan tidak berlebihan dengan populasi yang diacu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang mulai dari semester II, IV, VI dan VIII (mulai dari angkatan 2003 sampai dengan angkatan 2006) sebanyak 479 mahasiswa yang terdiri dari semester II sebanyak 53 laki-laki dan 59 perempuan, semester IV sebanyak 49 laki-laki dan 57 perempuan, semester VI sebanyak 60 laki-laki dan 65 perempuan, semester VIII sebanyak 58 laki-laki dan 78 perempuan sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1  
**Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi  
 UIN Malang tahun akademik 2003-2006**

FAKULTAS	JURUSAN	ANGKATAN	JUMLAH	
			POPULASI	
			L	P
Ekonomi	Manajemen	2003	58	78
		2004	60	65
		2005	49	57
		2006	53	59
<b>Total</b>			<b>220</b>	<b>259</b>
<b>Grand Total</b>			<b>479</b>	

Sumber: UIN Malang tahun akademik 2006/2007

### 3.3.2 Sampel

Yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006: 131). Sesuai dengan pemahaman diatas, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagian atau wakil yang sudah ditentukan.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih digunakan rumus Slovin dalam (Consuelo G. Sevilla, dkk., 1993: 161) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2} = 82,72$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran yaitu sebesar 10%

### 3.4. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*). Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) ialah sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Singarimbun, 1995: 154). Komposisi sampel pada penelitian ini adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2  
Hasil pengambilan sampel

FAKULTAS	JURUSAN	ANGKATAN	JUMLAH			
			POPULASI		SAMPEL	
			L	P	L	P
Ekonomi	Manajemen	2003	58	78	12	16
		2004	60	65	13	14
		2005	49	57	10	12
		2006	53	59	11	12
<b>Total</b>			<b>220</b>	<b>259</b>	<b>46</b>	<b>54</b>
<b>Grand Total</b>			<b>479</b>		<b>100</b>	

Sumber: UIN Malang tahun akademik 2006/2007

Meskipun hasil sebenarnya dalam rumus Slovin diperoleh 82,72 atau 83 responden, dalam penelitian ini jumlah responden dijadikan 100 responden. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak bias, hasil rumus Slovin merupakan hasil minimal (batas minimal) serta untuk mengantisipasi tidak kembalinya kuesioner yang disebarakan.

### **3.5. Sumber data**

Data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder

#### **3.5.1. Data primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Indriantoro, 1999: 146). Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner responden tentang beberapa variabel yang diteliti dan dari interview tentang profil dan historikal obyek.

#### **3.5.2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Indriantoro, 1999: 147). Data sekunder pada penelitian ini

adalah dokumen tentang profil Fakultas Ekonomi UIN Malang, *job description* dan strukturalnya dari kantor Fakultas Ekonomi UIN Malang.

### **3.6. Teknik pengumpulan data**

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu :

#### **3.6.1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005: 135). Sehubungan dengan penelitian ini peneliti, menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu seluruh sampel yang telah ditentukan dari Fakultas Ekonomi UIN Malang.

#### **3.6.2. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Nazir, 2003: 193).

### 3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006: 231). Dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat majalah, brosur dan internet yang berhubungan dengan kualitas pelayanan untuk memperoleh landasan teori dan mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian.

### 3.7. Skala pengukuran

Selanjutnya agar jawaban responden dapat diukur maka jawaban responden diberi skor. Dalam penelitian ini pemberian skor menggunakan skala Likert yaitu dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban: "sangat setuju", "setuju", "ragu-ragu", "tidak setuju", "sangat tidak setuju" (Singarimbun, 1995: 111).

Selanjutnya dalam prosedur skala Likert ini adalah menentukan skor atas setiap pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pertanyaan diberi skor satu

sampai lima. Dalam penelitian ini terdiri lima jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat, antara lain:

Tabel 3.3  
Bobot nilai setiap pertanyaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Singarimbun, 1995: 111

### 3.8. Definisi operasional variabel

Variabel yang diteliti terbagi menjadi 2 kelompok besar atau variabel besar, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Adapun definisi operasional variabel untuk masing-masing variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut:

#### 3.8.1. Variabel bebas (*Independent variabel*)

Adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (*service quality*) (X) yaitu kualitas jasa pelayanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya

tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*empathy*) ( $X_4$ ) serta bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ).

### 3.8.2. Variabel terikat (*Dependent variabel*)

Adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Merupakan akibat yang terjadi setelah mahasiswa merasakan kualitas jasa pelayanan yang baik.

Tabel 3.4  
Konsep, variabel, indikator dan item

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
Kualitas pelayanan (X)	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) ( $X_1$ )	Layanan akurat dan tepat waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dekan memberikan layanan yang akurat (<math>X_{1.1}</math>)</li> <li>2. Pembantu dekan memberikan layanan yang akurat (<math>X_{1.2}</math>)</li> <li>3. Keakuratan dosen dalam mengajar (<math>X_{1.3}</math>)</li> <li>4. Bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah (<math>X_{1.4}</math>)</li> </ol>
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) ( $X_2$ )	Respon yang cepat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesedian dan kemampuan dekan dalam membantu permasalahan mahasiswa (<math>X_{2.1}</math>)</li> <li>2. Kesedian dan kemampuan pembantu dekan dalam membantu permasalahan mahasiswa (<math>X_{2.2}</math>)</li> <li>3. Kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa (<math>X_{2.3}</math>)</li> <li>4. Kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa (<math>X_{2.4}</math>)</li> <li>5. Kejelasan informasi jasa (administratif) (<math>X_{2.5}</math>)</li> <li>6. Kemauan dekan, pembantu dekan, dosen serta karyawan dalam menerima saran dan kritik mahasiswa (<math>X_{2.6}</math>)</li> </ol>
	Jaminan	Kepercayaan,	1. Dekan dapat menumbuhkan

	<i>(assurance)</i> ( $X_3$ )	rasa aman, pengetahuan yang luas, terlatih dan terpercaya	<p>kepercayaan mahasiswa terhadap fakultas (<math>X_{3.1}</math>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa (<math>X_{3.2}</math>)</li> <li>3. Dekan berpengetahuan luas (<math>X_{3.3}</math>)</li> <li>4. Pembantu dekan berpengetahuan luas (<math>X_{3.4}</math>)</li> <li>5. Dosen berpengetahuan luas (<math>X_{3.5}</math>)</li> <li>6. Karyawan dan dosen terlatih serta dapat dipercaya (<math>X_{3.6}</math>)</li> </ol>
	Empati ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	Perhatian, memahami masalah mahasiswa dan jam oprasi nyaman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dekan perhatian dengan masalah mahasiswa (<math>X_{4.1}</math>)</li> <li>2. Pembantu dekan perhatian dengan masalah mahasiswa (<math>X_{4.2}</math>)</li> <li>3. Perhatian dosen dan karyawan terhadap kesulitan mahasiswa (<math>X_{4.3}</math>)</li> <li>4. Jam belajar yang sesuai dengan SKS (<math>X_{4.4}</math>)</li> </ol>
	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) ( $X_5$ )	Fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan dan ruang praktikum (<math>X_{5.1}</math>))</li> <li>2. Peralatan dalam proses belajar mengajar (spidol, OHP, LCD) (<math>X_{5.2}</math>)</li> <li>3. Kebersihan ruangan (kantor fakultas, ruang dosen dan ruang kuliah) (<math>X_{5.3}</math>)</li> <li>4. Ruang kuliah yang kondusif (<math>X_{5.4}</math>)</li> <li>5. Penampilan dekan yang rapi dan menyenangkan (<math>X_{5.5}</math>)</li> <li>6. Penampilan pembantu dekan yang rapi dan menyenangkan (<math>X_{5.6}</math>)</li> <li>7. Penampilan dosen yang rapi dan menyenangkan (<math>X_{5.7}</math>)</li> <li>8. Penampilan karyawan yang rapi dan menyenangkan (<math>X_{5.8}</math>)</li> </ol>
Kepuasan mahasiswa ( $Y$ )	Harapan dan keinginan mahasiswa ( $Y_1$ )	Respon mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan harapan mahasiswa (<math>Y_{1.1}</math>)</li> <li>2. Sesuai dengan keinginan mahasiswa (<math>Y_{1.2}</math>)</li> </ol>

Sumber: Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 dalam (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133)

### 3.9. Pengujian instrumen

#### 3.9.1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2006: 168). Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, seperti sebagai berikut (Singarimbun, 1995: 137):

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:  $r$  = Korelasi product moment  
 $N$  = Jumlah responden atau sampel  
 $X$  = Jumlah jawaban variabel x  
 $Y$  = Jumlah jawaban variabel y

Jika nilai  $r \geq 0,60$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid dan apabila nilai  $r \leq 0,60$  maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Singarimbun dan Effendi, (1995:124), menyatakan jika  $P \leq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan apabila  $P \geq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid.

### 3.9.2. Uji reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus **Alpha Cornbach** (Arikunto, 2006: 195) yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k - 1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana:  $r_{11}$  = Reliabilitas instrumen  
 $K$  = Banyaknya pertanyaan  
 $\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sigma_1^2$  = Varians total

Menurut Singarimbun instrumen dikatakan reliabel, jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan (*reliabilitas*) sebesar  $\alpha = 0,05$  atau lebih.

### 3.9.3. Uji asumsi klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi linier berganda dengan metode kuadrat terkecil (*least Squares*), perlu dilakukan pengujian dengan jalan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

#### 1. Uji non-multikolinieritas

Uji non-multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar peubah bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*) (Singgih Santoso, 2002:112)

Pedoman suatu model yang bebas multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF  $\leq 4$  atau 5.

## 2. Uji non-autokorelasi

Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2005:95).

Menurut Singgih (2002: 219), untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode tabel **Durbin-Watson** yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- a. Jika angka D-W dibawah  $-2$ , berarti autokorelasi positif.
- b. Jika angka D-W diatas  $+2$ , berarti autokorelasi negatif.
- c. Jika angka D-W diantara  $-2$  sampai dengan  $+2$ , berarti tidak ada autokorelasi.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Hanke & Reitsch, 1998: 259 dalam Mudrajad, 2004: 96) Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak

memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lain, artinya setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatar belakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model. (Mudrajad, 2004 : 96)

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas.

#### 4. Uji normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. (Santoso, 2002 : 212)

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov  $\geq 0,05$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

#### 5. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *curve estimate*, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. jika nilai signifikansi  $f \leq 0,05$ , maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y.

### 3.10. Model analisis data

Teknik analisis data yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan:

#### 3.10.1. Regresi linier berganda.

Analisis regresi berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan

variabel terikat. Maka dalam penelitian ini regresinya sebagai berikut (Sugiyono, 2005: 250).

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Dimana:

Y	= Variabel terikat yaitu kualitas jasa pelayanan
a	= konstanta
b <sub>1</sub>	= koefisien regresi variabel bebas ke-1
X <sub>1</sub>	= reliabilitas ( <i>reliability</i> )
X <sub>2</sub>	= daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )
X <sub>3</sub>	= jaminan ( <i>assurance</i> )
X <sub>4</sub>	= empati ( <i>empathy</i> )
X <sub>5</sub>	= bukti fisik ( <i>tangibles</i> )
e	= standar error

### 3.10.2. Pengujian koefisien persamaan regresi

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan bermakna atau tidak maka digunakan perhitungan uji statistik, sbb:

#### a. Uji F (uji simultan)

Digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, (Sugiyono, 2005:250), dinyatakan sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (k - 1)}{(1 - R^2) / (N - k)}$$

Dimana:

F = Harga F  
 R = Koefisien korelasi ganda  
 K = Banyaknya variabel bebas  
 n = Ukuran sampel

Adapun langkah-langkah uji F atau uji simultan adalah:

a). Perumusan Hipotesis

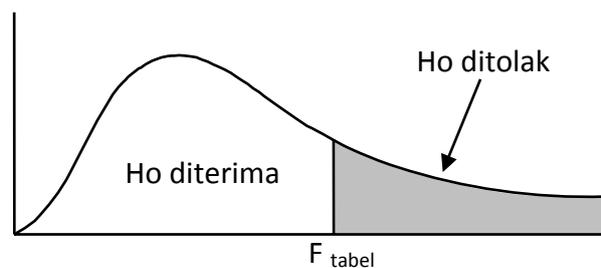
$H_0$  = Variabel kualitas jasa pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel kualitas jasa pelayanan ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

b). Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan  $\alpha$  = 5%

F Tabel =  $F_{\alpha; \text{numerator}; \text{denominator}}$   
 =  $F_{0.05; k-1; n-k}$

c). Daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi F



## d). Kriteria penolakan atau penerimaan

Ho diterima jika :

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka Ho diterima dan Hi ditolak ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Hi diterima hal ini berarti terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y.

## b. Uji t ( uji parsial)

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, Sugiyono (2005: 223).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :      r = Koefisien regresi  
                   n = Jumlah responden  
                   t = Uji hipotesis

Adapun langkah-langkah untuk uji t adalah:

a) Perumusan Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ )

1)  $H_0$  = Variabel reliabilitas (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel reliabilitas (*reliability*) ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

2)  $H_0$  = Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

3)  $H_0$  = Variabel jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel jaminan (*assurance*) ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

4)  $H_0$  = Variabel empati (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel empati (*empathy*) ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

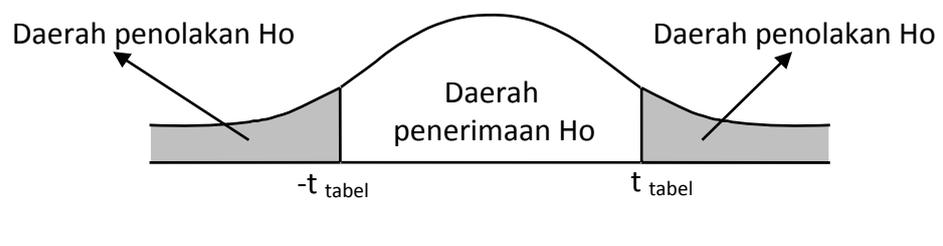
5)  $H_0$  = Variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  = Variabel bukti fisik (*tangibles*) ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

b) Menentukan nilai kritis dengan level of signifikan  $\alpha = 5\%$

$$T_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2; n-k-1)}$$

c) Daerah penerimaan dan penolakan



d) Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan.

Ho diterima jika :

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. PAPARAN DATA**

##### **4.1.1. Gambaran umum Fakultas Ekonomi**

Sejarah berdirinya Fakultas Ekonomi sudah lahir sejak tahun 1997 bersamaan dengan dibukanya Fakultas Syari'ah ketika alih status Fakultas Tarbiyah IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Sunan Ampel Surabaya di Malang menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang, berdasarkan :

- 1) Surat keputusan presiden republik Indonesia nomor 11 Tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).
- 2) Surat keputusan menteri agama republik Indonesia nomor 296 tahun 1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang organisasi dan tata kerja STAIN Malang,
- 3) Surat keputusan direktur jenderal pembinaan kelembagaan agama Islam nomor E/136/1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang alih status dari fakultas daerah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).

Ekspresi kegembiraan yang amat mendalam yang ditampakkan oleh warga kampus ketika berpisah dengan induknya, yaitu IAIN Sunan Ampel Surabaya tidak sulit dipahami, karena Fakultas Tarbiyah sebagai salah satu dari dua fakultas (Syari'ah dan Tarbiyah) yang pertama kali dibuka ketika secara resmi IAIN Sunan Ampel Surabaya didirikan pada tahun 1961 mereka beranggapan bahwa secara kelembagaan akan memiliki keleluasaan untuk mengembangkan kampus tercinta ini. Tidak menunggu lama segera dilakukan langkah-langkah strategis yang selama ini belum dan tidak bisa dilakukan, yaitu membuat rencana strategis pengembangan 10 tahun ke depan. Pada dokumen itu dirancang akan membuka beberapa program studi umum sekaligus sebagai persiapan perubahan menjadi universitas yang juga dirancang berdiri dalam jangka lima tahun ke depan. Program dibukanya program studi umum tersebut didasari dengan semangat integrasi ilmu dan agama.

Pada awal pertumbuhannya disiplin ekonomi hanya pada tingkat program studi. Ia merupakan salah satu program studi jurusan syari'ah yang pada waktu itu membuka dua program studi, yaitu akhwal al-syakhshiyah dan mu'amalah. Seiring dengan perkembangan ekonomi nasional pada tahun

1997 yang menunjukkan gejala negatif dan disusul dengan krisis moneter pada tahun 1999 serta fenomena perkembangan pemikiran yang mengarah pada ekonomi syari'ah yang ditandai dengan mulai berdirinya perbankan syari'ah yaitu Bank Muamalah Indonesia (BMI), maka jurusan mu'amalah yang mahasiswa angkatan pertamanya (tahun akademik 1997/1998) berjumlah 48 mahasiswa. 22 laki-laki dan 26 perempuan tersebut diarahkankan pada pengembangan dan kajian Ekonomi Islam.

Perjalanan selanjutnya, berdasarkan rekomendasi direktur jenderal pendidikan tinggi departemen pendidikan nasional nomor 2486/D/T/2001 tanggal 25 Juli 2001 tentang pembukaan program studi S1 pada IAIN dan STAIN dalam rangka *Wider Mandate* di lingkungan departemen agama dan dikuatkan dengan keputusan direktur jenderal pembinaan kelembagaan agama Islam departemen agama RI nomor E/213/2001 tanggal 25 Juli 2001 tentang izin penyelenggaraan program studi manajemen (S1) konsentrasi manajemen syari'ah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang, maka secara resmi telah dibuka program studi manajemen (S1) konsentrasi manajemen syari'ah. Program

studi tersebut masih di bawah jurusan syari'ah STAIN Malang.

Pemisahan Fakultas Ekonomi dari fakultas syari'ah bersamaan dengan perubahan dan pengembangan kelembagaan STAIN Malang menjadi Universitas Islam Indonesia Sudan (UIIS) Malang yang diresmikan pada tanggal 21 Juli 2002 oleh wakil presiden RI Dr. Hamzah Haz disaksikan oleh wakil presiden I Sudan, Dr. Ali Osman Mohamed Taha dan sejumlah menteri, baik dari Indonesia maupun dari Sudan. Perubahan dan pengembangan kelembagaan STAIN Malang menjadi UIIS Malang berdasarkan keputusan menteri agama republik Indonesia nomor 353 tahun 2002 tanggal 17 Juli 2002 tentang penunjukkan pelaksanaan MOU antara menteri agama dengan menteri pendidikan tinggi dan riset Sudan tentang penyelenggaraan Universitas Islam Indonesia Sudan (UIIS) di Indonesia. Program studi yang dikembangkan masih seperti ketika di bawah jurusan syari'ah STAIN Malang, yaitu program studi manajemen konsentrasi manajemen syari'ah berdasarkan rekomendasi program studi umum pada UIIS Malang yang dikeluarkan oleh menteri Agama RI nomor MA/330/2002 tanggal 18 September 2002.

Perkembangan berikutnya, berdasarkan surat menteri pendidikan nasional republik Indonesia nomor 05/MPN/HK/04 tanggal 23 Januari 2004 tentang persetujuan perubahan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan kalijaga Yogyakarta dan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang telah disetujui izin penyelenggaraan program sarjana (S1) program studi manajemen.

Setelah turunnya keputusan presiden republik Indonesia Nomor 50 tahun 2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang perubahan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan kalijaga Yogyakarta dan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang izin penyelenggaraan program sarjana (S1) program studi manajemen diperkuat kembali dengan keputusan direktur jenderal kelembagaan agama Islam departemen agama RI Nomor DJ/54/2005 tentang izin penyelenggaraan program studi jenjang strata satu (S1) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Malang Jawa Timur.

Sampai saat ini Fakultas Ekonomi telah menghasilkan 268 lulusan yang tersebar di hampir seluruh kepulauan nusantara. Banyak di antara mereka telah memasuki dunia kerja seperti Pertamina, BRI, dan perusahaan lainnya, dan beberapa diantaranya melanjutkan studi pascasarjana, baik di dalam negeri maupun di luar negeri seperti di Universitas Brawijaya Malang, Universitas Gajah Mada (UGM) Yogyakarta, Universitas Indonesia (UI) Jakarta, dan Universiti Malaya Malaysia.

Dengan demikian, Fakultas Ekonomi telah mampu dan berhasil membangun salah satu misinya yang sangat penting dalam membangun perguruan tinggi pada umumnya. Masih erat kaitannya dengan perjalanan panjang yang telah dilalui berarti telah banyak memiliki pengalaman yang berharga dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik yang berhubungan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian maupun pengabdian pada masyarakat.

Untuk dapat mencapai tujuan organisasinya, Fakultas Ekonomi mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

#### **4.1.2. Visi:**

Menjadi Fakultas Ekonomi terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan

pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan lulusan di bidang ekonomi yang memiliki kekokohan akidah, kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu dan kematangan professional dan menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang bercirikan Islam serta menjadi penggerak kemajuan masyarakat.

#### **4.1.3. Misi:**

- a). Mengantarkan mahasiswa Fakultas Ekonomi agar memiliki kemantapan akidah, kedalaman spiritual dan keluhuran akhlak melalui pembelajaran di Ma'had (pondok pesantren) dan perkuliahan PKPBA serta perkuliahan matakuliah dasar.
- b). Mengantarkan mahasiswa Fakultas Ekonomi memiliki keluasan ilmu dan kematangan profesional di bidang ekonomi dan manajemen serta jiwa *entrepreneur* yang berwawasan regional, nasional dan global yang dilandasi oleh spirit ajaran dan nilai-nilai Islam.
- c). Mengantarkan mahasiswa Fakultas Ekonomi menguasai keterampilan berbahasa (Arab & Inggris) dan penguasaan serta pemanfaatan teknologi informasi.
- d). Mengantarkan mahasiswa Fakultas Ekonomi menjadi kader ulama yang mampu memimpin dan menggerakkan kehidupan dengan nilai-nilai Islam di masyarakat.

- e). Mengantarkan mahasiswa Fakultas Ekonomi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.
- f). Mengembangkan jiwa ekonom *ulul albab* bagi civitas akademika Fakultas Ekonomi melalui zikir, fikir, dan ikhtiar.

#### **4.1.4. Program :**

- a). Melakukan perbaikan kinerja organisasi Fakultas Ekonomi yang efektif dan efisien.
- b). Mengembangkan kualitas dosen melalui studi lanjut, seminar-seminar, diskusi-diskusi, *workshop*, dan pelatihan-pelatihan yang terkait dengan keilmuan masing-masing dosen.
- c). Mengembangkan potensi staf administrasi melalui pelatihan-pelatihan manajerial.
- d). Selalu memperbaiki model-model pelayanan kepada mahasiswa untuk mewujudkan misi melalui sarana dan prasarana perkuliahan.
- e). Mengembangkan dan mendorong kreatifitas dan bakat mahasiswa melalui kegiatan-kegiatan ekstra kurikuler.
- f). Melakukan kerjasama-kerjasama akademik dengan perguruan tinggi lain, industri, dan lembaga-lembaga terkait, baik secara regional, nasional, maupun global.

#### 4.1.5. Fasilitas

- a). Tenaga pengajar bergelar Master dan Doktor dari dalam dan luar negeri
- b). Kampus yang megah, tenang dan asri
- c). Perpustakaan dengan layanan 08. 00 WIB sd 20. 00 WIB
- d). Laboratorium pasar modal (*on-line trading training*)
- e). Laboratorium teknologi informasi yang berbasis internet (Sistem Informasi Prima (SIP) berbasis Internet).
- f). Pusat Kajian Ekonomi dan Manajemen Syari'ah (PKEMS)
- g). Laboratorium ekonomi
- h). EEC (*Economic English Club*)
- i). EAC (*Economic Arabic Club*)
- j). EECOM(*Economic English Community*)
- k). Beasiswa dan bebas SPP bagi yang berprestasi

#### 4.1.6. Jaringan kerjasama

Fakultas Ekonomi UIN Malang telah melakukan jaringan kerjasama untuk pengembangan kelembagaan dan pengembangan akademik mahasiswa, diantaranya :

- a). PT. Indosat, kerjasama di bidang pelatihan-pelatihan dan magang kerja bagi mahasiswa di PT Indosat
- b). Bank Indonesia cabang Malang, kerjasama di bidang pemberian beasiswa dan pengembangan SDM

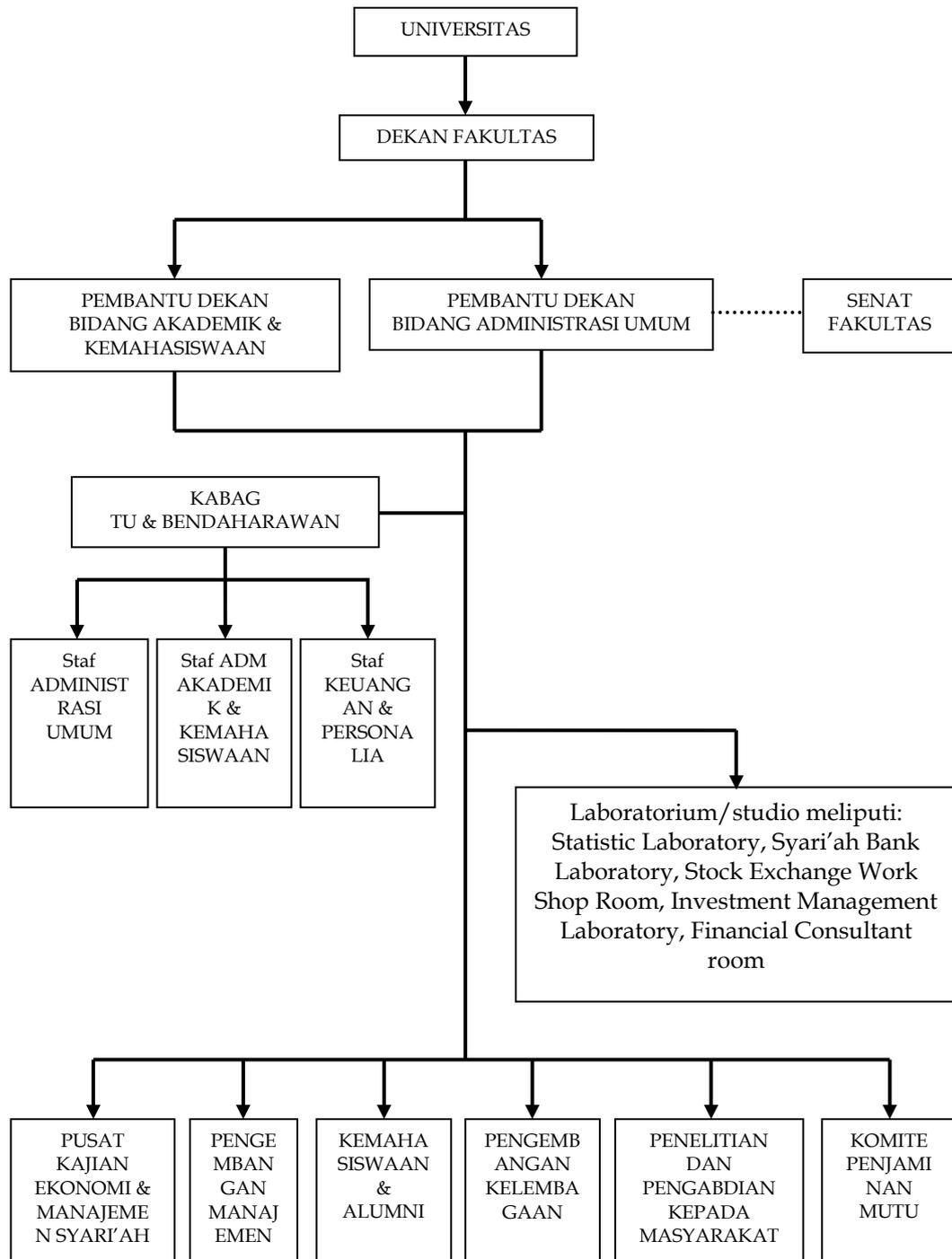
- c). Bursa Efek Jakarta (BEJ), Pusat Informasi Pasar Modal (PIPM) Cabang Malang dan Perusahaan Sekuritas PT. Millenium Danatama Indonesia. kerjasama di bidang pengembangan Laboratorium Pasar Modal, Pojok BEJ (*JSX Corner*), pelatihan-pelatihan dan magang kerja.
- d). PT. Gudang Garam, kerjasama di bidang pemberian beasiswa dan pengembangan SDM
- e). Beberapa lembaga keuangan bank dan non bank di Jawa Timur
- f). PP. Sidogiri Pasuruan, kerjasama di bidang konsultan dan magang mahasiswa.
- g). Deperindag kabupaten Malang, kerjasama di bidang pemagangan mahasiswa
- h). Beberapa KUD di Jawa Timur, kerjasama di bidang pemagangan mahasiswa

#### **4.1.7. Lokasi Fakultas Ekonomi UIN Malang**

Fakultas Ekonomi terletak di Universitas Islam Negeri (UIN) Malang Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telp. 0341 561354, Fax. 0341 558881, [http:// www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id), [www.feuinmlg.ac.id](http://www.feuinmlg.ac.id), email : [feuinmlg@yahoo.co.id](mailto:feuinmlg@yahoo.co.id).

#### 4.1.8. Struktur organisasi Fakultas Ekonomi UIN Malang

Gambar 4.1  
Struktur organisasi Fakultas Ekonomi UIN Malang



Sumber: FE UIN Malang 2007

#### **4.1.9. *Job description* Fakultas Ekonomi UIN Malang**

##### **4.1.9.1. Dekan**

1. Ringkasan pekerjaan:

Memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, membina tenaga pendidik dan kependidikan serta mahasiswa.

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap terlaksananya pendidikan kepada mahasiswa.
- 2). Bertanggungjawab terhadap pengembangan keilmuan dosen melalui kegiatan penelitian.
- 3). Bertanggungjawab terhadap terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat.
- 4). Bertanggungjawab pengembangan karier dosen dan staf administrasi.
- 5). Bertanggungjawab pembinaan mahasiswa.
- 6). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi dan manajemen fakultas.
- 7). Bertanggungjawab terhadap keuangan fakultas.
- 8). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi umum dan kerumahtanggaan.

- 9). Bertanggungjawab terhadap terlaksananya penjaminan mutu di fakultas.
- 10). Bertanggungjawab terhadap kesejahteraan dosen dan staf administrasi.
- 11). Merumuskan kebijakan akademik dan pengembangan fakultas.
- 12). Melaksanakan misi dan visi fakultas.
- 13). Merencanakan anggaran kegiatan fakultas bersama pembantu dekan dan kasubag tata usaha.
- 14). Membuat kebijakan keuangan fakultas bersama pembantu dekan dan kasubag tata usaha.
- 15). Merumuskan model-model pelayananan secara efisien dan efektif.
- 16). Mengontrol pelaksanaan anggaran keuangan fakultas.
- 17). Merumuskan kebijakan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di fakultas.
- 18). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan pendidikan dan pengajaran.
- 19). Melakukan penilaian terhadap prestasi akademik dan kecakapan tenaga pengajar.
- 20). Mendorong kepada dosen untuk melakukan penelitian dalam rangka pengembangan keilmuan.

- 21). Merumuskan kebijakan terhadap terlaksananya pengabdian kepada masyarakat.
- 22). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.
- 23). Merumuskan, mencari, dan melaksanakan kerjasama dengan fakultas di UIN Malang dan lembaga/instansi/industri yang terkait dan relevan.
- 24). Melakukan hubungan ke luar fakultas dalam rangka pengembangan fakultas.
- 25). Melakukan koordinasi perumusan kebijakan dan pelaksanaan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.
- 26). Melakukan koordinasi pelaksanaan pembinaan dan pelayananan kesejahteraan mahasiswa.
- 27). Mengontrol dan mendorong jenjang karier dosen dan staf administrasi.
- 28). Merumuskan kebijakan mutu pendidikan di fakultas bersama pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
- 29). Memimpin dan mengarahkan dosen dan staf administrasi.

30). Mengontrol, mengevaluasi, dan mengambil kebijakan terhadap pelaksanaan tugas-tugas dosen dan staf administrasi.

3. Hubungan kerja:

- 1). Bertanggungjawab kepada pimpinan universitas.
- 2). Bekerjasama dengan pimpinan universitas dalam rangka pengembangan fakultas.
- 3). Bekerjasama dengan pembantu dekan dan tim dosen serta staf administrasi.
- 4). Bekerjasama dengan pimpinan fakultas di lingkungan UIN Malang.
- 5). Melaporkan proses penyelenggaraan pendidikan kepada pimpinan universitas.
- 6). Senat fakultas

**4.1.9.2. Pembantu dekan bidang akademik & kemahasiswaan**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu dekan dibidang pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta pembinaan kepada mahasiswa.

2. Rincian Tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di fakultas.

- 2). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kegiatan dan pengembangan penelitian dosen.
- 3). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.
- 4). Bertanggungjawab terhadap pembinaan mahasiswa.
- 5). Merencanakan pengembangan akademik fakultas.
- 6). Merumuskan pelayanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa.
- 7). Merumuskan dan melaksanakan program-program akademik.
- 8). Merumuskan dan melakukan kebijakan pengembangan akademik bersama dekan.
- 9). Merumuskan pengembangan kurikulum akademik yang relevan dengan pengembangan lingkungan.
- 10). Merumuskan dan membuat jadwal kuliah bersama unit akademik.
- 11). Mengkoordinir dosen dalam pelaksanaan tugas akademik.
- 12). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan perkuliahan di kelas.
- 13). Menjamin pelaksanaan pelayanan akademik kepada mahasiswa sesuai standard mutu akademik.

- 14). Mengontrol dan mengevaluasi kinerja akademik dosen.
- 15). Merumuskan kebijakan di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 16). Mengkoordinir dan memotivasi dosen untuk melaksanakan kegiatan penelitian untuk mendukung peningkatan keilmuan.
- 17). Merumuskan sumber-sumber pendanaan penelitian bersama dekan dan pembantu dekan bidang administrasi umum.
- 18). Mengkoordinir pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.
- 19). Mengkoordinir pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan magang mahasiswa.
- 20). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat.
- 21). Merumuskan kebijakan-kebijakan pelayanan penelitian mahasiswa.
- 22). Melakukan survei lokasi pengabdian masyarakat dan PKL mahasiswa bersama unit penelitian dan pengabdian masyarakat.
- 23). Merumuskan model-model pembinaan minat dan bakat mahasiswa.

- 24). Merumuskan kesejahteraan mahasiswa.
  - 25). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan pembinaan minat dan bakat mahasiswa.
  - 26). Merumuskan dan melaksanakan penjaminan mutu akademik fakultas.
  - 27). Merumuskan dan melakukan tindak lanjut yang terkait dengan alumni.
  - 28). Merumuskan manual mutu akademik.
  - 29). Mengkoordinir pelaksanaan penjaminan mutu akademik fakultas.
  - 30). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan penjaminan mutu akademik fakultas.
  - 31). Mengkoordinir dan memotivasi dosen mengikuti seminar, pelatihan, workshop, dan lain sebagainya dalam rangka pengembangan akademik.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada pimpinan fakultas .
  - 2). Bekerjasama dengan Pembantu Rektor I dan Pembantu Rektor III.
  - 3). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, unit-unit kerja fakultas, serta staf administrasi.

- 4). Bekerjasama dengan para pembantu dekan bidang akademik dan mahasiswa di lingkungan UIN Malang.
- 5). Melaporkan kegiatan yang terkait penyelenggaraan di bidang akademik dan mahasiswa kepada pimpinan fakultas.

#### **4.1.9.3. Pembantu dekan bidang administrasi umum**

##### 1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu dekan memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang keuangan dan administrasi umum.

##### 2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap keuangan fakultas.
- 2). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi di fakultas.
- 3). Bertanggungjawab terhadap pengembangan karier dosen dan staf administrasi.
- 4). Bertanggungjawab terhadap kesejahteraan staf fakultas.
- 5). Bertanggungjawab terhadap Inventaris Kekayaan Negara (IKN) di fakultas.
- 6). Merencanakan dan mengkoordinir penyusunan program akademik bersama civitas akademika fakultas.
- 7). Menyusun anggaran keuangan fakultas sesuai program yang telah disepakati.

- 8). Merumuskan dan menggali sumber-sumber pendanaan keuangan fakultas.
- 9). Mengelola keuangan fakultas.
- 10). Mengontrol dan mengevaluasi program dan penggunaan anggaran fakultas.
- 11). Membuat laporan keuangan kepada pimpinan fakultas.
- 12). Merencanakan dan membuat organisasi administrasi kepegawaian dan ketatalaksanaan.
- 13). Merencanakan dan merumuskan pengembangan dan kesejahteraan dosen dan staf administrasi.
- 14). Merencanakan, merumuskan, dan mengkoordinir terhadap penyusunan laporan akuntabilitas kinerja fakultas.
- 15). Mengontrol dan mendorong jenjang karier dosen dan staf administrasi.
- 16). Merencanakan kebutuhan peralatan untuk mendukung terlaksana proses pendidikan dan pengajaran di fakultas.
- 17). Merumuskan administrasi Inventaris Kekayaan Negara (IKN) di fakultas.
- 18). Mengontrol penggunaan Inventaris Kekayaan Negara (IKN) di fakultas.

- 19). Menampung dan mempertimbangkan usulan pengadaan Inventaris Kekayaan Negara (IKN) dari dosen dan staf administrasi.
  - 20). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan kerumahtanggaan fakultas.
  - 21). Mengkoordinir dan mengarahkan staf administrasi fakultas.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada Pimpinan Fakultas.
  - 2). Bekerjasama dengan Pembantu Rektor II.
  - 3). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, unit kerja kerja, serta staf administrasi.
  - 4). Bekerjasama dengan pembantu dekan bidang keuangan dan administrasi umum di lingkungan UIN Malang.
  - 5). Melaporkan pelaksanaan penggunaan keuangan dan administrasi umum kepada pimpinan fakultas.

#### **4.1.9.4. Kasubag tata usaha**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu pimpinan fakultas dalam penyusunan rencana dan program, melaksanakan administrasi pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kemahasiswaan, alumni, administrasi

kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi Inventaris Kekayaan Negara (IKN), administrasi perlengkapan, administrasi umum di fakultas.

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 2). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi kemahasiswaan dan alumni.
- 3). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi kepegawaian.
- 4). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi keuangan.
- 5). Bertanggungjawab terhadap keberadaan dan administrasi Inventaris Kekayaan Negara (IKN).
- 6). Bertanggungjawab terhadap terlaksananya administrasi secara umum di fakultas.
- 7). Mengadministrasikan kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran (perkuliahan).
- 8). Mengadministrasikan dan mengarsipkan pelaksanaan penelitian dosen dan atau mahasiswa.

- 9). Mengadministrasikan dan mengarsipkan data-data pelaksanaan pengabdian kepada kemasyarakatan.
- 10). Mengadministrasikan dan mengagendakan data-data kemahasiswaan.
- 11). Mengadministrasikan dan mengagendakan data-data alumni.
- 12). Mengadministrasikan dan mengagendakan data-data akademik mahasiswa.
- 13). Membuat dan mengontrol jurnal perkuliahan dan merekap kehadiran dosen bersama unit penjaminan mutu.
- 14). Mengkoordinir dan mengarahkan serta membantu staf administrasi akademik.
- 15). Mengadministrasikan dan mengagendakan data-data pegawai fakultas.
- 16). Menyusun dan mengadministrasikan laporan keuangan fakultas.
- 17). Mengadministrasikan dan mengontrol penggunaan IKN di fakultas.
- 18). Mengkoordinir kegiatan kerumahtanggaan fakultas.
- 19). Merencanakan kebutuhan bahan dan perlengkapan pelaksanaan perkuliahan.

- 20). Mengkoordinir dan mengarahkan serta membantu staf administrasi umum.
  - 21). Mengkoordinir pelayanan kepada mahasiswa.
  - 22). Membantu dan mengadministrasikan serta mengagendakan tugas-tugas pimpinan fakultas.
  - 23). Mengkoordinir dan mengarahkan staf perpustakaan.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada pimpinan fakultas.
  - 2). Bekerjasama dengan Kabag akademik dan Kemahasiswaan, keuangan, dan kepegawaian di tingkat universitas.
  - 3). Bekerjasama dengan pembantu dekan dan dosen serta staf administrasi.
  - 4). Melaporkan pelaksanaan administrasi kepada pimpinan fakultas.

#### **4.1.9.5. Staf administrasi umum**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu Kasubag tata usaha dalam penyusunan rencana dan program, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi Inventaris Kekayaan Negara (IKN), administrasi perlengkapan, administrasi umum di fakultas.

## 2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap distribusi bahan perkantoran habis pakai, peralatan perkuliahan (misalnya OHP, LCD dll), dan fasilitas fakultas lainnya.
- 2). Melakukan administrasi dan mengagendakan data pegawai fakultas.
- 3). Membantu menyusun laporan keuangan.
- 4). Melakukan pengamanan dan melakukan pemeliharaan terhadap peralatan kantor (Inventaris Kekayaan Negara).
- 5). Melaksanakan dan mengadministrasikan proses pinjaman peralatan perkuliahan ke mahasiswa.
- 6). Membantu kasubag dalam melaksanakan kegiatan kerumahtanggan.
- 7). Mendistribusikan dan mengadministrasikan penggunaan bahan operasional kantor dan perkuliahan.
- 8). Melakukan pengetikan surat-surat administrasi umum.
- 9). Membuat dan melayani surat-surat yang diperlukan mahasiswa.
- 10). Mengagendakan surat keluar masuk.
- 11). Mengontrol kebersihan lingkungan kampus.
- 12). Mengontrol kebersihan ruang kelas.

- 13). Mengatur dan mengadministrasikan penggunaan mobil fakultas.
  - 14). Menjaga dan memelihara kendaraan fakultas.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada Kasubag tata usaha.
  - 2). Bekerjasama dengan staf administrasi fakultas.
  - 3). Melaporkan pelaksanaan tugas ke Kasubag tata usaha.

#### **4.1.9.6. Staf bidang akademik & kemahasiswaan**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu Kasubag tata usaha fakultas dalam penyusunan rencana dan program, pelaksanaan administrasi pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kemahasiswaan, dan alumni.

2. Rincian tugas:

- 1). Mengadministrasikan kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran (perkuliahan).
- 2). Melayani mahasiswa terkait dengan pelayanan akademik.
- 3). Membuat jurnal perkuliahan awal semester.
- 4). Mengontrol jurnal perkuliahan dan merekap kehadiran dosen setiap periode pada semester tertentu.

- 5). Melayani mahasiswa terkait dengan pelayanan administrasi akademik.
  - 6). Mengkoordinir dan mendistribusikan presensi perkuliahan di awal semester.
  - 7). Melayani dosen terkait administrasi perkuliahan.
  - 8). Melayani permintaan legalisir mahasiswa .
  - 9). Melakukan administrasi dan mengagendakan data akademik (arsip transkrip) mahasiswa per semester serta merekap secara statistik.
  - 10). Mengarsipkan foto kopi ijazah & transkrip bagi wisudawan.
  - 11). Mengadministrasikan dan mendokumentasikan biodata mahasiswa.
  - 12). Mengagendakan data-data alumni setiap periode.
  - 13). Membantu membuat jadwal perkuliahan setiap awal semester
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada Kasubag tata usaha fakultas.
  - 2). Bekerjasama dengan Kasubag tata usaha dan staf administrasi umum fakultas.
  - 3). Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kasubag tata usaha fakultas.

#### 4.1.9.7. Staf perpustakaan fakultas dan sistem informasi

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu Kasubag tata usaha fakultas dalam pelayanan perpustakaan fakultas dan pekerjaan dan pemeliharaan yang terkait dengan bidang teknologi informasi (komputer).

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap buku-buku perpustakaan fakultas.
- 2). Membuat *coding* buku, jurnal, majalah, dan buletin di perpustakaan fakultas.
- 3). Mengadministrasikan buku, jurnal, majalah, dan buletin perpustakaan fakultas.
- 4). Melakukan pemeliharaan terhadap buku, jurnal, majalah, dan buletin perpustakaan fakultas.
- 5). Melayani dan mengadministrasikan proses pinjaman ke dosen dan mahasiswa.
- 6). Membantu dosen dan mahasiswa dalam penggunaan teknologi informasi.
- 7). Melakukan perawatan teknologi informasi.
- 8). Menjaga dan melayani serta memelihara penggunaan internet fakultas.

3. Hubungan kerja:

- 1). Bertanggungjawab kepada Kasubag tata usaha fakultas.
- 2). Bekerjasama dengan Kasubag tata usaha dan staf administrasi.
- 3). Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kasubag tata usaha fakultas.

**4.1.9.8. Unit akademik**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap perencanaan perkuliahan setiap semester.
- 2). Memberikan pelayanan konsultasi akademik kepada mahasiswa.
- 3). Merencanakan dan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan penulisan dan ujian skripsi mahasiswa.
- 4). Merumuskan dan membuat jadwal kuliah setiap semester.
- 5). Mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan perkuliahan di kelas.

- 6). Mengontrol dan mengevaluasi jurnal perkuliahan.
  - 7). Merencanakan dan mengkoordinir pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan magang mahasiswa.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
  - 3). Melaporkan kegiatan yang terkait pelaksanaan perkuliahan kepada pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.

#### **4.1.9.9. Unit kemahasiswaan dan alumni**

1. Ringkasan pekerjaan:

Membantu pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan di bidang pelayanan dan pembinaan kepada mahasiswa.
2. Rincian tugas:
  - 1). Bertanggungjawab terhadap pelayanan dan pembinaan kegiatan mahasiswa.
  - 2). Melakukan pendampingan terhadap kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa.

- 3). Mendorong dan mengontrol serta mengevaluasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa.
  - 4). Merumuskan dan membuat aturan-aturan yang terkait dengan kegiatan kemahasiswaan.
  - 5). Memberikan pelayanan konsultasi terkait dengan kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa.
  - 6). Melakukan penilaian terhadap mahasiswa yang mempunyai potensi.
  - 7). Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan fakultas tentang pemberian penghargaan dan kesejahteraan mahasiswa.
  - 8). Membentuk jaringan dengan alumni.
  - 9). Mengembangkan dan menyesahterakan alumni.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
  - 3). Melaporkan kegiatan kemahasiswaan kepada pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.

#### 4.1.9.10. Unit P K E M S

1. Ringkasan pekerjaan:

Melakukan pengkajian dan pengembangan ekonomi dan manajemen berbasis syari'ah.

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap pengembangan unit Pengembangan Kajian Ekonomi dan Manajemen Syari'ah (PKEMS).
- 2). Merumuskan materi kajian dan nara sumber yang terkait dengan ekonomi dan manajemen serta ilmu-ilmu syari'ah.
- 3). Mengkoordinir dan melakukan diskusi baik secara tim maupun semua dosen dan atau mahasiswa.
- 4). Merencanakan dan membuat jadwal diskusi Pengembangan Kajian Ekonomi dan Manajemen Syari'ah (PKEMS).
- 5). Memfasilitasi mahasiswa dalam rangka melakukan kajian ekonomi dan manajemen berbasis syari'ah.
- 6). Memfasilitasi dosen dalam mendiskusikan artikel, buku, bahan ajar, dan atau hasil penelitian.
- 7). Membuat buku-buku ekonomi dan manajemen berbasis syari'ah.

- 8). Mengkoordinir dan pembinaan kepada mahasiswa dalam melakukan pengkajian ilmu ekonomi dan manajemen berbasis syari'ah.
  - 9). Kegiatan pelatihan kepada mahasiswa.
  - 10). Menjalin kerjasama dengan lembaga terkait.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada dekan dan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, dosen, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
  - 3). Melaporkan kegiatan pengembangan ekonomi dan manajemen Syari'ah dengan segala aktivitasnya kepada dekan melalui pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.

#### **4.1.9.11. Unit penelitian dan pengabdian masyarakat**

1. Ringkasan pekerjaan:

Mengkoordinasi penyelenggaraan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tingkat fakultas.
2. Rincian tugas:
  - 1). Bertanggungjawab terhadap terlaksananya penelitian dan pengabdian masyarakat tingkat fakultas.

- 2). Merumuskan kebijakan dibidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
  - 3). Mengkoordinir dan mengadministrasikan penelitian dosen.
  - 4). Mencari program-program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
  - 5). Mendorong dosen untuk melakukan penelitian.
  - 6). Memantau dan menilai tema-tema penelitian yang relevan baik dari lembaga penelitian tingkat universitas maupun tingkat pusat.
  - 7). Melakukan kerjasama-kerjasama dengan lembaga lain terkait dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
  - 8). Mengontrol dan mengevaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada dekan dan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, dosen, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.

- 3). Bekerjasama dengan lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tingkat universitas maupun pusat serta lembaga terkait.

#### **4.1.9.12. Unit pengembangan manajemen**

1. Ringkasan pekerjaan:

Menggali jurnal dan artikel ekonomi dan manajemen konvensional dan yang berbasis syari'ah, mengkoordinir penerbitan jurnal dan majalah fakultas, mengkoordinir dan mengembangkan laboratorium Bursa Efek.

2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap tersedianya jurnal dan artikel ekonomi dan manajemen konvensional dan yang berbasis syari'ah, penerbitan majalah fakultas, dan pengembangan laboratorium bursa efek.
- 2). Mencari artikel dan jurnal-jurnal ekonomi dan manajemen baik yang bersifat konvensional maupun yang berbasis syari'ah, melalui internet maupun melakukan kerjasama dengan lembaga lain yang terkait, untuk mendukung pengembangan keilmuan dosen dan atau mahasiswa.
- 3). Mengkoordinir penerbitan majalah fakultas.

- 4). Merencanakan dan merumuskan topik-topik penulisan di majalah.
  - 5). Mendorong dosen untuk memberikan artikel maupun jurnal atau hasil kajian-kajian ekonomi dan manajemen berbasis syari'ah.
  - 6). Merencanakan jadwal terbitan majalah fakultas.
  - 7). Mengkoordinir dan mengadministrasikan penggunaan laboratorium bursa efek.
  - 8). Mengembangkan penggunaan laboratirum bursa efek.
  - 9). Merumuskan dan merencanakan serta melaksanakan seminar-seminar, *workshop-workshop* dan pelatihan-petihan bursa efek kepada dosen dan atau mahasiswa.
  - 10). Merumuskan materi dan narasumber seminar, *workshop*, dan pelatihan yang relevan.
  - 11). Melakukan kerjasama-kerjasama dengan lembaga terkait.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada dekan dan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, dosen, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
  - 3). Bekerjasama dengan BEJ, BES, JII, PIPM, penerbitan, Lembaga Manajemen, PKEMS, dan lain-lain.

- 4). Melaporkan kegiatan yang terkait pelaksanaan perkuliahan kepada dekan melalui pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.

#### **4.1.9.13. Unit pengembangan fakultas**

##### 1. Ringkasan pekerjaan:

Membuat perencanaan strategis pengembangan Fakultas Ekonomi ke depan.

##### 2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap konsep-konsep perencanaan strategis pengembangan Fakultas Ekonomi ke depan.
- 2). Merencanakan dan membuat konsep pengembangan fakultas.
- 3). Melakukan strategi-strategi pengembangan fakultas.
- 4). Mendiskusikan konsep dan strategi pengembangan fakultas kepada civitas akademika fakultas.
- 5). Melakukan kerjasama-kerjasama dengan lembaga terkait.
- 6). Membuat rencana strategis (renstra) pengembangan Fakultas Ekonomi dalam jangka waktu tertentu.

##### 3. Hubungan kerja:

- 1). Bertanggungjawab kepada dekan dan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
- 2). Bekerjasama dengan pembantu rektor I.

- 3). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, dosen, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
- 4). Melaporkan kegiatan kepada dekan.

#### **4.1.9.14. Unit penjaminan mutu akademik**

##### 1. Ringkasan pekerjaan:

Merencanakan, membuat dan merevisi draft dokumen serta mengembangkan komponen-komponen sistem penjaminan mutu.

##### 2. Rincian tugas:

- 1). Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan penjaminan mutu di fakultas.
- 2). Membuat draft-draft penjaminan mutu.
- 3). Merencanakan dan membuat draft kebijakan akademik fakultas.
- 4). Merencanakan dan membuat draft standar akademik fakultas.
- 5). Merencanakan dan membuat draft manual mutu akademik fakultas.
- 6). Merencanakan dan membuat draft manual prosedur akademik fakultas.
- 7). Merencanakan dan membuat draft instruksi kerja akademik fakultas.

- 8). Merencanakan dan membuat draft instrument dan format penjaminan mutu.
  - 9). Melakukan proses penjaminan mutu akademik di fakultas.
3. Hubungan kerja:
- 1). Bertanggungjawab kepada dekan dan pembantu dekan bidang akademik dan kemahasiswaan.
  - 2). Bekerjasama dengan pembantu rektor I dan Kantor Jaminan Mutu (KJM).
  - 3). Bekerjasama dengan dekan, pembantu dekan, dosen, Kasubag tata usaha, dan staf administrasi.
  - 4). Melaporkan kegiatan kepada Dekan.

#### **4.2. HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini mengambil responden mahasiswa Fakultas Ekonomi yang berjumlah 100 orang dengan cara menyebarkan kuesioner. Penentuan jumlah responden ini didasarkan pada rumus Slovin dari populasi yang ada. Meskipun hasil sebenarnya dalam rumus Slovin diperoleh 82,72 atau 83 responden, dalam penelitian ini jumlah responden dijadikan 100 responden. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak bias,

hasil rumus Slovin merupakan hasil minimal (batas minimal) serta untuk mengantisipasi tidak kembalinya kuesioner yang disebar.

#### 4.2.1. Karakteristik responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi melalui penyebaran kuesioner didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, semester dan tahun angkatan adalah sebagai berikut:

##### A. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1  
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	46	46%
2	Perempuan	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2007

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 46 responden (46%), dan sebanyak 54 responden (54%) berjenis kelamin perempuan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 54 responden (54%).

B. Karakteristik responden berdasarkan semester

Tabel 4.2  
Karakteristik responden berdasarkan semester

No	Semester	Jumlah	Prosentase
1	II	23	23%
2	IV	22	22%
3	VI	27	27%
4	VIII	28	28%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2007

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden semester II (dua) berjumlah 23 responden (23%), responden semester IV (empat) berjumlah 22 responden (22%), responden semester VI (enam) berjumlah 27 responden (27%) dan responden semester VIII (delapan) berjumlah 28 responden (28%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden semester VIII (delapan) yaitu yang berjumlah 28 responden (28%).

Tabel 4.3  
Karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan

No	Tahun Angkatan	Jumlah	Prosentase
1	2003	28	28%
2	2004	27	27%
3	2005	22	22%
4	2006	23	23%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2007

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden angkatan tahun 2003 adalah sebanyak 28 responden (28%), responden angkatan tahun 2004 adalah sebanyak 27 responden (27%), responden angkatan tahun 2005 adalah sebanyak 22 responden (22%) dan responden angkatan tahun 2006 adalah sebanyak 23 responden (23%).

#### 4.2.2. Gambaran distribusi item

Pada bagian ini akan dijabarkan mengenai distribusi item-item variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) dan akan dijabarkan pula item-item variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) harapan dan keinginan mahasiswa.

##### A. Variabel bebas

##### 1. Variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ )

Variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ) terdiri dari empat item, yaitu dekan memberikan layanan yang akurat ( $X_{1.1}$ ), pembantu dekan memberikan layanan yang akurat ( $X_{1.2}$ ), keakuratan dosen dalam mengajar ( $X_{1.3}$ ) serta bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah ( $X_{1.4}$ ).

Tabel 4.4  
Tabel distribusi frekuensi item variabel reliabilitas (*reliability*)

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
X1.1	3	3	11	11	27	27	45	45	14	14	100	100	3,56
X1.2	2	2	10	10	30	30	49	49	9	9	100	100	3,53
X1.3	3	3	28	28	22	22	40	40	7	7	100	100	3,20
X1.4	6	6	35	35	39	39	17	17	3	3	100	100	2,76

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa dari empat item variabel reliabilitas (*reliability*), distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item dekan memberikan layanan yang akurat ( $X_{1.1}$ ) dengan rata-rata 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang benar-benar memberikan layanan yang akurat kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah ( $X_{1.4}$ ) dengan rata-rata 2,76. Hal ini menunjukkan bahwa bagian tata usaha kurang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah administratif mahasiswa Fakultas Ekonomi.

## 2. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ )

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) terdiri dari enam item, yaitu kesedian dan kemampuan dekan dalam membantu permasalahan mahasiswa ( $X_{2.1}$ ), kesedian dan kemampuan pembantu dekan dalam membantu permasalahan mahasiswa ( $X_{2.2}$ ), kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.3}$ ), kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.4}$ ), kejelasan informasi jasa (administratif) ( $X_{2.5}$ ) serta kemauan dekan, pembantu dekan, dosen serta karyawan dalam menerima saran dan kritik mahasiswa ( $X_{2.6}$ ).

Tabel 4.5  
Tabel distribusi frekuensi item variabel daya tanggap (*responsiveness*)

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
X2.1	1	1	14	14	32	32	45	45	8	8	100	100	3,45
X2.2	1	1	10	10	39	39	43	43	7	7	100	100	3,45
X2.3	2	2	9	9	40	40	35	35	14	14	100	100	3,50
X2.4	5	5	18	18	42	42	32	32	3	3	100	100	3,10
X2.5	3	3	25	25	29	29	41	41	2	2	100	100	3,14
X2.6	4	4	20	20	27	27	40	40	9	9	100	100	3,30

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari enam item variabel daya tanggap (*responsiveness*), distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item

kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.3}$ ) dengan rata-rata 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh dosen dosen Fakultas Ekonomi siap dan bersedia membantu mahasiswanya dalam menyelesaikan masalah akademik mahasiswa.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.4}$ ) dengan rata-rata 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kesiapan dan kesediaan karyawan Fakultas Ekonomi dalam membantu permasalahan mahasiswa Fakultas Ekonomi.

### 3. Variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ )

Variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) terdiri dari enam item, yaitu dekan dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap fakultas ( $X_{3.1}$ ), penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa ( $X_{3.2}$ ), dekan berpengetahuan luas ( $X_{3.3}$ ), pembantu dekan berpengetahuan luas ( $X_{3.4}$ ), dosen berpengetahuan luas ( $X_{3.5}$ ) serta karyawan dan dosen terlatih serta dapat dipercaya ( $X_{3.6}$ ).

Tabel 4.6  
Tabel distribusi frekuensi item variabel jaminan (*assurance*)

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
X3.1	1	1	10	10	31	31	48	48	10	10	100	100	3,56
X3.2	2	2	21	21	39	39	35	35	3	3	100	100	3,16
X3.3	1	1	5	5	30	30	46	46	18	18	100	100	3,75
X3.4	2	2	3	3	35	35	47	47	13	13	100	100	3,66
X3.5	1	1	14	14	31	31	46	46	8	8	100	100	3,46
X3.6	4	4	10	10	42	42	38	38	6	6	100	100	3,32

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari enam item variabel jaminan (*assurance*), distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item dekan berpengetahuan luas ( $X_{3,3}$ ) dengan rata-rata 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa dekan Fakultas Ekonomi benar-benar berpengetahuan yang luas.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa ( $X_{3,2}$ ) dengan rata-rata 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi kurang dapat menciptakan rasa aman terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi.

#### 4. Variabel empati (*emphaty*) ( $X_4$ )

Variabel empati (*emphaty*) ( $X_4$ ) terdiri dari empat item, yaitu dekan perhatian dengan masalah mahasiswa ( $X_{4.1}$ ), pembantu dekan perhatian dengan masalah mahasiswa ( $X_{4.2}$ ), perhatian dosen dan karyawan terhadap kesulitan mahasiswa ( $X_{4.3}$ ) serta jam belajar yang sesuai dengan SKS ( $X_{4.4}$ ).

Tabel 4.7  
Tabel distribusi frekuensi item variabel empati (*emphaty*)

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
X4.1	1	1	17	17	48	48	27	27	7	7	100	100	3,22
X4.2	1	1	19	19	53	53	23	23	4	4	100	100	3,10
X4.3	1	1	26	26	43	43	27	27	3	3	100	100	3,05
X4.4	7	7	34	34	35	35	18	18	6	6	100	100	2,82

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa dari empat item variabel empati (*emphaty*), distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item dekan perhatian dengan masalah mahasiswa ( $X_{4.1}$ ) dengan rata-rata 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa dekan fakultas perhatian perhatian dengan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswanya.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item Jam belajar yang sesuai dengan SKS ( $X_{4.4}$ ) dengan rata-rata 2,82. Hal ini menunjukkan bahwa jam kuliah yang diikuti oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang sesuai dengan SKS yang ada.

5. Variabel bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ )

Variabel bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) terdiri dari delapan item, yaitu kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan dan ruang praktikum ( $X_{5.1}$ ), peralatan dalam proses belajar mengajar (spidol, OHP, LCD) ( $X_{5.2}$ ), kebersihan ruangan (kantor fakultas, ruang dosen dan ruang kuliah) ( $X_{5.3}$ ), ruang kuliah yang kondusif ( $X_{5.4}$ ), penampilan dekan yang rapi dan menyenangkan ( $X_{5.5}$ ), penampilan pembantu dekan yang rapi dan menyenangkan ( $X_{5.6}$ ), penampilan dosen yang rapi dan menyenangkan ( $X_{5.7}$ ) serta penampilan karyawan yang rapi dan menyenangkan ( $X_{5.8}$ ).

Tabel 4.8  
Tabel distribusi frekuensi item variabel bukti fisik (*tangibles*)

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
X5.1	25	25	45	45	11	11	14	14	5	5	100	100	2,29
X5.2	7	7	36	36	26	26	28	28	3	3	100	100	2,84
X5.3	4	4	27	27	34	34	34	34	1	1	100	100	3,01
X5.4	6	6	41	41	35	35	16	16	2	2	100	100	2,67
X5.5	-	-	12	12	31	31	48	48	9	9	100	100	3,54
X5.6	-	-	9	9	33	33	46	46	12	12	100	100	3,61
X5.7	1	1	8	8	38	38	48	48	5	5	100	100	3,48
X5.8	1	1	6	6	48	48	38	38	7	7	100	100	3,44

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa dari delapan item variabel bukti fisik (*tangibles*), distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item penampilan pembantu dekan yang rapi dan menyakinkan (X<sub>5.6</sub>) dengan rata-rata 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pembantu dekan benar-benar rapi dan menyakinkan mahasiswanya.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan dan ruang praktikum (X<sub>5.1</sub>) dengan rata-rata 2,29. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas kurang lengkap.

## B. Variabel terikat

### 1. Variabel harapan dan keinginan mahasiswa ( $Y_1$ )

Variabel harapan dan keinginan mahasiswa terdiri dari dua item, yaitu sesuai dengan harapan mahasiswa ( $Y_{1.1}$ ) dan sesuai dengan keinginan mahasiswa ( $Y_{1.2}$ ).

Tabel 4.9  
Tabel distribusi frekuensi item  
variabel harapan dan keinginan mahasiswa

Item	1 STS		2 TS		3 N		4 S		5 SS		Total		Statistik
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
Y1.1	11	11	35	35	29	29	16	16	9	9	100	100	2,77
Y1.2	11	11	35	35	29	29	18	18	7	7	100	100	2,75

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa dari dua item variabel harapan dan keinginan mahasiswa, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item sesuai dengan harapan mahasiswa ( $Y_{1.1}$ ) dengan rata-rata 2,77. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi kepada mahasiswanya telah sesuai dengan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item sesuai dengan keinginan

mahasiswa ( $Y_{1.2}$ ) dengan rata-rata 2,75. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi menilai bahwa kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi kurang sesuai dengan keinginan mahasiswa.

#### 4.2.3. Uji validitas

Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 12.0 *for Windows*.

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment Person* dan dianggap valid jika nilai  $r \geq 0,60$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid dan apabila nilai  $r \leq 0,60$  maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid atau jika  $P \leq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan apabila  $P \geq 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 4.10  
**Hasil uji validitas**

No	Variabel	Item	r	Probabilitas	Keterangan
1	Reliabilitas (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,800	0,000	Valid
		X1.2	0,807	0,000	Valid
		X1.3	0,789	0,000	Valid
		X1.4	0,702	0,000	Valid
2	Daya tanggap (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,645	0,000	Valid
		X2.2	0,640	0,000	Valid
		X2.3	0,650	0,000	Valid
		X2.4	0,644	0,000	Valid
		X2.5	0,679	0,000	Valid
		X2.6	0,653	0,000	Valid
3	Jaminan (X <sub>3</sub> )	X3.1	0,651	0,000	Valid
		X3.2	0,616	0,000	Valid
		X3.3	0,708	0,000	Valid
		X3.4	0,717	0,000	Valid
		X3.5	0,706	0,000	Valid
		X3.6	0,649	0,000	Valid
4	Empati (X <sub>4</sub> )	X4.1	0,773	0,000	Valid
		X4.2	0,753	0,000	Valid
		X4.3	0,765	0,000	Valid
		X4.4	0,725	0,000	Valid
5	Bukti fisik (X <sub>5</sub> )	X5.1	0,649	0,000	Valid
		X5.2	0,714	0,000	Valid
		X5.3	0,670	0,000	Valid
		X5.4	0,671	0,000	Valid
		X5.5	0,731	0,000	Valid
		X5.6	0,727	0,000	Valid
		X5.7	0,755	0,000	Valid
		X5.8	0,780	0,000	Valid
6	Harapan dan keinginan mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	Y1.1	0,968	0,000	Valid
		Y1.2	0,966	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa seluruh item variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) (X<sub>1</sub>), daya tanggap (*responsiveness*) (X<sub>2</sub>), jaminan (*assurance*) (X<sub>3</sub>), empati (*emphaty*) (X<sub>4</sub>), bukti fisik (*tangibles*) (X<sub>5</sub>) dan kepuasan

mahasiswa (Y) harapan dan keinginan mahasiswa mempunyai nilai  $r \geq 0,60$ . Ini berarti bahwa seluruh item masing-masing variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

#### 4.2.4. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan sebesar  $\sigma > 0,05$ .

Tabel 4.11  
Hasil uji reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Reliabilitas ( $X_1$ )	0,776	Reliabel
2	Daya tanggap ( $X_2$ )	0,727	Reliabel
3	Jaminan ( $X_3$ )	0,760	Reliabel
4	Empati ( $X_4$ )	0,740	Reliabel
5	Bukti fisik ( $X_5$ )	0,852	Reliabel
6	Harapan dan keinginan mahasiswa ( $Y_1$ )	0,930	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) dan kepuasan mahasiswa (Y) harapan dan keinginan mahasiswa mempunyai

koefisien keandalan sebesar  $\sigma > 0,05$ . Ini berarti bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel.

#### 4.2.5. Uji asumsi klasik

##### A. Uji non-multikolonieritas

Uji non-multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar peubah bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*) (Singgih Santoso, 2002:112). Pedoman suatu model yang bebas multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF  $\leq 4$  atau 5. Dari hasil analisis diperoleh nilai VIF untuk masing-masing peubah seperti yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4.12  
Hasil uji asumsi klasik non-multikolonieritas

Variabel bebas	VIF	Keterangan
Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) ( $X_1$ )	1,966	Non Multikolinieritas
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) ( $X_2$ )	2,344	Non Multikolinieritas
Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ )	1,889	Non Multikolinieritas
Empati ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	2,033	Non Multikolinieritas
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) ( $X_5$ )	1,591	Non Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas seperti yang tercantum pada tabel 4.12 diatas, dapat dikatakan bahwa masing-masing peubah bebas mempunyai nilai VIF yang kurang dari 5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas dari multikolinieritas.

#### B. Uji non-autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain (Hangke & Reitsch, 1998: 360 dalam Mudrajad, 2004: 90). Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2005: 95).

Menurut (Singgih, 2002: 219), untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode tabel **Durbin-Watson** yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- a. Jika angka D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- b. Jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif.

- c. Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi

Tabel 4.13  
**Hasil uji asumsi klasik non-autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,687 (a)	,472	,444	160,234	1,971

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.13 diatas, diperoleh nilai DW (Durbin Watson) sebesar 1,971. Hal ini berarti bahwa asumsi tidak terjadinya autokorelasi telah terpenuhi karena nilai DW berada diantara -2 sampai dengan +2.

#### C. Uji non-heteroskedastisitas

Uji non-heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain jika tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%)

maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.14  
**Hasil uji asumsi klasik non-heteroskedastisitas**

Variabel bebas	Sign	Keterangan
Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) ( $X_1$ )	0,182	Homoskedastisitas
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) ( $X_2$ )	0,103	Homoskedastisitas
Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ )	0,015	Homoskedastisitas
Empati ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	0,162	Homoskedastisitas
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) ( $X_5$ )	0,109	Homoskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2007

Dari tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar. Hal ini dikarenakan signifikansi hasil korelasi dari masing-masing variabel lebih besar daripada 0,05 (5%).

#### D. Uji normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan

menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov  $\geq 0,05$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

Tabel 4.15  
Hasil uji asumsi klasik uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters(a,b)	Std. Deviation	1.56135187
Most Extreme	Absolute	.072
Differences	Positive	.064
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.715
Asymp. Sig. (2-tailed)		.686

Sumber: Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa nilai sigifikansi sebesar  $0,686 > 0,05$ , maka asumsi normalitas terpenuhi.

#### E. Uji linieritas

Pengujian linearitas dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan curve estimate, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. Jika nilai signifikansi  $f \leq 0,05$ , maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y

Tabel 4.16  
**Hasil uji asumsi klasik uji linieritas**

MODEL: MOD\_2.  
 Independent: Y

Variabel dependent	Mth	Rsq	d.f	F	Sig F	b0	b1
X1	LIN	.254	98	33.34	0.000	9.2642	.6858
X2	LIN	.291	98	40.26	0.000	15.0221	.8909
X3	LIN	.160	98	18.62	0.000	17.3624	.6427
X4	LIN	.261	98	34.57	0.000	8.7579	.6218
X5	LIN	.322	98	46.63	0.000	17.5567	1.3267

Sumber: Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel 4.16 diatas diperoleh nilai signifikansi X1 : 0,000, X2 : 0,000, X3 : 0,000, X4: 0,000 dan X5: 0,000 dimana  $<$  dari pada 0,005. Maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y.

#### 4.2.6. Analisis regresi linier berganda

Pengujian melalui regresi linier berganda dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

4. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi UIN Malang yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*empathy*)

- (X<sub>4</sub>) serta bukti fisik (*tangibles*) (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari dimensi kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi UIN Malang yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) (X<sub>1</sub>), daya tanggap (*responsiveness*) (X<sub>2</sub>), jaminan (*assurance*) (X<sub>3</sub>), empati (*empathy*) (X<sub>4</sub>) serta bukti fisik (*tangibles*) (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.
  6. Variabel reliabilitas (*reliability*) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Maka untuk menguji hipotesis di atas diperlukan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 12.0 *for windows*.

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ). Pada analisis regresi linear berganda dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Berikut merupakan hasil uji dalam bentuk tabel :

Tabel 4.17  
**Rekapitulasi Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	B (koefisien regresi)	Beta	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig t	Alpha	Hipotesis
Konstanta	-3,582	-	3,181	-	0,002	-	-
X <sub>1</sub>	0,155	0,211	2,006	1,980	0,048	0,05	Diterima
X <sub>2</sub>	0,141	0,232	2,022	1,980	0,046	0,05	Diterima
X <sub>3</sub>	-0,031	-0,050	-0,482	1,980	0,631	0,05	Ditolak
X <sub>4</sub>	0,081	0,098	0,918	1,980	0,361	0,05	Ditolak
X <sub>5</sub>	0,158	0,370	3,915	1,980	0,000	0,05	Diterima
N= 100 R= 0,687 R Square= 0,472 Adjusted R Square= 0,444				F <sub>hitung</sub> = 16,796 F <sub>Tabel</sub> = 2,30 Sig F= 0,000 Alpha= 0,05			

Sumber: Data primer diolah, 2007

Uji hipotesis secara simultan yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.17 diatas, dapat dilihat bahwa F<sub>hitung</sub> 16, 796 dengan nilai  $p = 0,000 \geq 0.05$  maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>o</sub> ditolak. Pengujian hipotesis dengan membandingkan F<sub>tabel</sub> dengan df<sub>1</sub>= derajat pembilangan 5 dan df<sub>2</sub>= derajat penyebut 94 didapat 2,30 untuk taraf 5%. Maka dari tabel diatas membuktikan bahwa F<sub>hitung</sub> 16, 796 lebih besar dari pada F<sub>tabel</sub> 2,30, sedangkan tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari alpha pada taraf 5% atau 0,05. Sehingga H<sub>a</sub> yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN

Malang diterima. Sedangkan  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang ditolak. Artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,444 atau 44.4%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) terhadap perubahan variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y), Artinya besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44.4%. Sedangkan sisanya yaitu 55.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan pada tabel 4.17, dapat dilihat bahwa t hitung dari setiap variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  dengan nilai  $p \leq 0,05$ , apakah berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai Y (variabel terikat) dengan membandingkan  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $N=$

jumlah sampel 100 dengan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{\text{Tabel}}$  sebesar 1,980, maka diperoleh :

- 1.)  $t_{\text{hitung}} X_1 2,006 \geq t_{\text{tabel}} 1,980$  dan nilai  $p = 0,048 \leq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
- 2.)  $t_{\text{hitung}} X_2 2,022 \geq t_{\text{tabel}} 1,980$  dan nilai  $p = 0,046 \leq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
- 3.)  $t_{\text{hitung}} X_3 -0,482 \leq t_{\text{tabel}} 1,980$  dan nilai  $p = 0,631 \geq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima,

itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

- 4.)  $t_{\text{hitung}} X_4 0,918 \leq t_{\text{tabel}} 1,980$  dan nilai  $p = 0,361 \geq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
- 5.)  $t_{\text{hitung}} X_5 3,915 \geq t_{\text{tabel}} 1,980$  dan nilai  $p = 0,000 \leq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Untuk menguji variabel dominan, terlebih dahulu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing variabel diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.18  
Kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

Variabel	r	r <sup>2</sup>	Kontribusi %
Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) (X <sub>1</sub> )	0,504	0,2540	25,40%
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X <sub>2</sub> )	0,540	0,2916	29,16%
Jaminan ( <i>assurance</i> ) (X <sub>3</sub> )	0,500	0,2500	25,00%
Empati ( <i>emphaty</i> ) (X <sub>4</sub> )	0,511	0,2611	26,11%
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) (X <sub>5</sub> )	0,568	0,3226	32,26%

Sumber: Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa dari kelima variabel kualitas pelayanan (*service quality*) yang paling dominan adalah variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan kontribusi sebesar 32,26%.

### 4.3. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.3.1. Analisis dan intepretasi secara simultan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear pada Tabel 4.17 maka dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -3,852 + 0,155X_1 + 0,141X_2 + -0,050X_3 + 0,081X_4 + 0,158X_5 + e$$

Hasil analisis tersebut akan diinterpretasikan sebagai berikut:

1)  $a = -3,852$

Konstanta -3,852 berarti bahwa kepuasan mahasiswa akan konstan sebesar -38,52% jika tidak dipengaruhi variabel reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*). Maka dapat diartikan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang kurang mendapatkan kualitas pelayanan, sehingga mereka belum merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UIN Malang.

2)  $b_1 = 0,155$

Berarti variabel reliabilitas (*reliability*) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 15,5% atau berpengaruh positif yang artinya jika reliabilitas (*reliability*) ditingkatkan 1% saja maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 15,5%. Sebaliknya jika reliabilitas (*reliability*) diturunkan 1% saja maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 15,5%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap ( $X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

3)  $b_2 = 0,141$

Berarti variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 14,1% atau berpengaruh positif yang artinya jika daya tanggap (*responsiveness*) ditingkatkan 1% saja maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 14,1%. Sebaliknya jika daya tanggap (*responsiveness*) diturunkan 1% saja maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 14,1%.

Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap ( $X_1, X_3, X_4$  dan  $X_5=0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

4)  $b_3 = -0,050$

Berarti variabel jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar -5,0% atau berpengaruh negatif yang artinya jika jaminan (*assurance*) ditingkatkan 1% atau diturunkan 1% maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap ( $X_1, X_2, X_4$  dan  $X_5=0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

5)  $b_4 = 0,081$

Berarti variabel empati (*emphaty*) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 8,1% atau berpengaruh positif yang artinya jika empati (*emphaty*) ditingkatkan 1% atau diturunkan 1% maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap ( $X_1, X_2, X_3$  dan  $X_5=0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

6)  $B_5 = 0,158$

Berarti variabel bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 15,8% atau berpengaruh positif yang artinya jika bukti fisik (*tangibles*) ditingkatkan 1% saja maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 15,8%. Sebaliknya jika bukti fisik (*tangibles*) diturunkan 1% saja maka kepuasan

mahasiswa akan menurun sebesar 15,8%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap ( $X_1, X_2, X_3, X_3$  dan  $X_4 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

Dari hasil perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  16,796 dan  $F_{tabel}$  dengan  $df_1 =$  derajat pembilang 5 dan  $df_2 =$  derajat penyebut 94 untuk taraf 5% didapat 2,30, berarti  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ . Dan dengan nilai  $p = 0,000 \leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya secara simultan variabel bebas yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y).

Koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,444 atau 44,4%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat, Artinya besarnya pengaruh variabel bebas yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap perubahan variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y), dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 44,4%. Sedangkan sisanya yaitu 55,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sebagaimana yang dikatakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono,2004:70) dalam menentukan atau menilai kualitas jasa diperlukan lima dimensi, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

#### **4.3.2. Analisis dan intepretasi secara parsial**

Dari hasil analisa secara simultan kualitas pelayanan (*service quality*) dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan jumlah prosentase 44,4%, akan tetapi secara parsial apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  (variabel independen) berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai  $Y$  (variabel dependen). Hal ini dapat dilihat pada tabel Coefficient melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $N = \text{jumlah sample}$  100 dengan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,980. Maka dari hasil analisis SPSS diperoleh hasil dari tiap-tiap variabel, dan dapat diketahui manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat dibuktikan pada hasil dibawah ini:

1) Reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ )

Berdasarkan tabel 4.17 variabel reliabilitas (*reliability*) merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dengan  $t_{hitung} 2,006 \geq t_{tabel} 1,980$  dan nilai  $p = 0,048 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan mahasiswa diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan mahasiswa ditolak, berarti variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Jika dilihat dari koefisien regresi Beta 0,155 atau 1,55% berarti telah terjadi perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 1,55% yang disebabkan oleh reliabilitas (*reliability*).

Berdasarkan tabel 4.4 item dekan memberikan layanan yang akurat ( $X_{1.1}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,56. Ini berarti reliabilitas (*reliability*) dalam kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan Fakultas Ekonomi UIN Malang dinilai oleh mahasiswa benar-benar handal dalam melayani mahasiswanya.

Sedangkan item bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah ( $X_{1.4}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 2,76. Hal ini berarti

bagian tata usaha Fakultas Ekonomi UIN Malang tidak dapat tepat waktu dalam menyelesaikan masalah administratif. Kasus seperti ini tentu saja tidak sesuai dengan dengan pendapat (Nasution, 2004: 49) yang menyatakan bahwa dalam pelayanan, *service excellence* merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Berdasarkan perhitungan antara  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan penjabaran item reliabilitas (*reliability*) yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi dan rata-rata terendah, maka variabel reliabilitas (*reliability*) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

2) Daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ )

Berdasarkan tabel 4.17 variabel daya tanggap (*responsiveness*) merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dengan  $t_{hitung} 2,022 \geq t_{tabel} 1,980$  dan nilai  $p = 0,046 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan mahasiswa diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan mahasiswa ditolak, berarti variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan

mahasiswa (Y). Jika dilihat dari koefisien regresi Beta 0,141 atau 1,41% berarti telah terjadi perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 1,41% yang disebabkan oleh daya tanggap (*responsiveness*).

Berdasarkan tabel 4.5 item kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa ( $X_{2,3}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,50. Ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) Fakultas Ekonomi sangat tinggi terhadap mahasiswanya. Hal ini dibuktikan oleh daya tanggap (*responsiveness*) seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang siap dan bersedia untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan akademik yang dialami oleh mahasiswa.

Sedangkan item kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa ( $X_{2,4}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 2,76. Hal ini berarti mahasiswa menilai bahwa karyawan Fakultas Ekonomi tidak siap dan tidak bersedia untuk membantu permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Sedangkan setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya,

baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional (Nasution, 2004: 49).

Berdasarkan perhitungan antara  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan penjabaran item daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi dan rata-rata terendah, maka variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

### 3) Jaminan (*assurance*) ( $X_3$ )

Berdasarkan tabel 4.17 variabel jaminan (*assurance*) merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dengan  $t_{hitung} -0,482 \leq t_{tabel} 1,980$  dan nilai  $p = 0,631 \geq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan mahasiswa ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan mahasiswa diterima, berarti secara variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

Berdasarkan tabel 4.6 Item dekan berpengetahuan luas ( $X_{3.3}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,75. Ini berarti mahasiswa berpendapat bahwa dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang berpengetahuan luas dan ini sesuai dengan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan dengan profesional (Gronroos dalam Edvardsson, et. al. 1994 dalam Tjiptono, 2004: 72).

Sedangkan item penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa ( $X_{3.2}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 3,10. Hal ini membuktikan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang merasa aman dalam menyampaikan aspirasi mereka dalam sebuah kritikan atau saran. Pada akhirnya mahasiswa tidak memperoleh layanan kesejahteraan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Abdul Rajak, 1995: 75)

Berdasarkan perhitungan antara  $t_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan penjabaran item jaminan (*assurance*) yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi dan

rata-rata terendah, maka variabel jaminan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

4) Empati (*emphaty*) ( $X_4$ )

Berdasarkan tabel 4.17 variabel empati (*emphaty*) merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dengan  $t_{hitung} 0,918 \leq t_{tabel} 1,980$  dan nilai  $p = 0,361 \geq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan mahasiswa ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan mahasiswa diterima, berarti secara variabel empati (*emphaty*) ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

Berdasarkan tabel 4.7 Item dekan perhatian dengan mahasiswa ( $X_{4.1}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,22. Ini berarti mahasiswa berpendapat bahwa dekan Fakultas Ekonomi perhatian kepada mahasiswanya. Perhatian disini adalah dalam artian dekan tahu akan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Sedangkan item jam belajar yang sesuai dengan SKS ( $X_{4.4}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata

terendah yaitu 2,82. Hal ini berarti bahwa selama ini jam kuliah mahasiswa tidak sesuai dengan SKS. Maka ini tidak sesuai dengan hak mahasiswa yang berhak untuk menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik (Abdul Rajak, 1995: 75).

Berdasarkan perhitungan antara  $t_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan penjabaran item empati (*emphaty*) yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi dan rata-rata terendah, maka variabel Jaminan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

5) Bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ )

Berdasarkan tabel 4.17 variabel bukti fisik (*tangibles*) merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dengan  $t_{hitung} 3,915 \geq t_{tabel} 1,980$  dan nilai  $p = 0,000 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan mahasiswa diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan mahasiswa ditolak, berarti variabel d bukti fisik

(*tangibles*) ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Jika dilihat dari koefisien regresi Beta 0,158 atau 1,58% berarti telah terjadi perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 1,58% yang disebabkan oleh daya tanggap (*responsiveness*).

Berdasarkan tabel 4.8 item penampilan pembantu dekan yang rapi dan meyakinkan ( $X_{5.6}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,61. Ini berarti bahwa penampilan pembantu dekan Fakultas Ekonomi benar-benar rapi dan meyakinkan mahasiswa. Menurut (Nasution, 2004: 69) salah satu karakteristik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Ini berarti, dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul permasalahan sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan dapat memberi pengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa, misalnya: tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaian yang tidak sesuai, tutur katanya tidak sopan, bau keringatnya yang mengganggu dan selalu cemberut atau tampang yang angker. Apabila pembantu dekan berpenampilan yang tidak sesuai maka akan

menimbulkan persepsi yang buruk. Pada akhirnya mahasiswa akan berpendapat bahwa kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi adalah buruk.

Sedangkan item kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium dan ruang praktikum) ( $X_{5.1}$ ) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 2,29. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasa fasilitas pendidikan fakultas tidak digunakan secara maksimal. Sehingga hak mahasiswa untuk memanfaatkan fasilitas fakultas dalam rangka mendukung proses belajar menjadi terganggu (Abdul Rajak, 1995: 75).

Berdasarkan perhitungan antara  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan penjabaran item bukti fisik (*tangibles*) yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi dan rata-rata terendah, maka variabel bukti fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **4.3.3. Analisis dan interpretasi variabel dominan**

Untuk menguji variabel yang dominan perlu diketahui kontribusi masing-masing variabel terlebih dahulu. Kontribusi variabel ini diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat. Seperti tampak pada tabel

4.18 diatas dapat diketahui bahwa variabel yang dominan pengaruhnya adalah variabel bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) dengan kontribusi sebesar 32,26%, kemudian variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) 29,16%, kemudian variabel empati (*emphaty*) ( $X_4$ ) dengan kontribusi 26,11%, kemudian variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ) dengan kontribusi 25,40% dan yang terakhir adalah variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) dengan kontribusi 25,00%.

#### **4.4. IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

Dari penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*emphaty*) ( $X_4$ ) dan bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) secara simultan mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang.

Berdasarkan penelitian ini, Fakultas Ekonomi UIN Malang sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap mahasiswanya harus memperhatikan kekurangan yang selama ini masih dirasakan mahasiswa. Ini dilakukan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Menurut (Musri, 1998: 165) dalam pelayanan, profesionalisme merupakan hal yang sangat penting. Dalam pandangan Islam, Islam menyerahkan suatu urusan kepada orang yang mempunyai kemampuan (profesionalisme). Barang siapa yang menyerahkan urusan kepada orang yang tidak menguasainya, maka itu adalah tanda-tanda kehancuran.

Rosulullah SAW bersabda:

“Jika amanah telah disia-siakan, tunggulah kehancuran”. Lalu sahabat bertanya: “Ya Rosulullah, bagaimana menyia-nyiakannya?”. Rosulullah SAW menjawab, “Jika urusan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya” (HR. Bukhori: 6015)

Khalifah Umar bin Khattab r.a. berkata:

“Barang siapa menunjuk seseorang untuk suatu jabatan karena pertimbangan cinta dan kedekatan kekeluargaan, dan ia memperkerjakannya hanya karena itu, maka ia telah berkhianat kepada Allah, Rosul dan orang-orang beriman”.

Berkaitan dengan waktu, Islam telah mengajarkan umatnya untuk selalu menghargainya, sehingga banyak ayat-ayat yang menyerukan pemanfaatan waktu dan kesegeraan menuju kebaikan.

Artinya:

Sesungguhnya mereka adalah orang-orang yang selalu bersegera dalam (mengerjakan) perbuatan-perbuatan yang baik dan mereka berdoa kepada kami dengan harap dan cemas[970]. dan mereka adalah orang-orang yang khusyu' kepada kami (QS. Al Anbiya': 90).

[970] Maksudnya: mengharap agar dikabulkan Allah doanya dan khawatir akan azabnya.

Artinya:

Dan bersegeralah kamu kepada ampunan dari Tuhanmu dan kepada surga yang luasnya seluas langit dan bumi yang disediakan untuk orang-orang yang bertakwa (QS. Ali 'Imran: 133).

Artinya:

Laknya adalah kesturi; dan untuk yang demikian itu hendaknya orang berlomba-lomba (QS. Al Muthaffifin: 26).

Sedangkan berkaitan dengan sikap ramah dijelaskan sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali 'Imran: 159

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Ali 'Imran: 159)

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Sebagaimana hadits nabi SAW yang lain yang berbunyi:

“Dari Jabir bin Abdullah ra. Bahwasannya Rosululloh Saw bersabda: Alloh menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika mengadakan penagihan” (HR. Bukhori: 1934).

Dan sebagaimana hadits Nabi Saw yang lain yang berbunyi:

“Senyummu dimuka saudaramu merupakan shodaqoh bagimu” (HR. Turmudzi: 1879).

#### 4.5. IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari kelima variable kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi akan mempunyai implikasi tersendiri bagi lembaga antara lain:

Variabel reliabilitas (*reliability*) memiliki distribusi rata-rata jawaban responden yang tertinggi dan terendah. Item dekan memberikan layanan yang akurat ( $X_{1.1}$ ) dengan rata-rata 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang benar-benar memberikan layanan yang akurat kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Terbukti setelah mahasiswa menggunakan jasa pelayanan fakultas, mahasiswa merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh dekan Fakultas Ekonomi sangat akurat. Hal ini pada akhirnya akan menjadikan mahasiswa puas. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi harus mempertahankannya agar mahasiswa tetap merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Item bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah ( $X_{1.4}$ ) dengan rata-rata 2,76. Hal ini menunjukkan bahwa bagian tata usaha kurang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah administratif mahasiswa Fakultas Ekonomi. Dari hasil penelitian ini, bagian tata usaha Fakultas Ekonomi benar-benar tidak tepat waktu dalam menyelesaikan

masalah. Oleh karena itu, Fakultas Ekonomi harus mencari solusi terhadap permasalahan ini dengan cara mengambil kebijakan yang berkaitan agar mahasiswa merasa bahwa bagian tata usaha tepat waktu dalam menyelesaikan masalah.

Variabel daya tanggap (*responsiveness*), memiliki distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item kesiapan dan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.3}$ ) dengan rata-rata 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh dosen dosen Fakultas Ekonomi siap dan bersedia membantu mahasiswanya dalam menyelesaikan masalah akademik mahasiswa. Ini terbukti bahwa mahasiswa merasa nyaman dengan keadaan seperti ini. Fakultas Ekonomi sebagai lembaga harus mempertahankan kondisi seperti ini agar menjadikan kalitas pelayanan lebih baik lagi.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa ( $X_{2.4}$ ) dengan rata-rata 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kesiapan dan kesediaan karyawan Fakultas Ekonomi dalam membantu permasalahan mahasiswa Fakultas Ekonomi. Oleh karena itu, alangkah baiknya jika semua komponen atau unsur fakultas bersedia dan siap dalam membantu permasalahan mahasiswanya.

Variabel jaminan (*assurance*), memiliki distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item dekan berpengetahuan luas ( $X_{3,3}$ ) dengan rata-rata 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi berpendapat bahwa dekan Fakultas Ekonomi berpengetahuan yang luas. Ini dapat membantu fakultas dalam mengatasi permasalahan atau komplain yang diajukan oleh mahasiswa.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa ( $X_{3,2}$ ) dengan rata-rata 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi kurang dapat menciptakan rasa aman terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi. Oleh karena itu, Fakultas Ekonomi hendaknya melindungi mahasiswa dan menciptakan rasa aman.

Variabel empati (*emphaty*) memiliki distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item dekan perhatian dengan masalah mahasiswa ( $X_{4,1}$ ) dengan rata-rata 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi menilai dekan fakultas perhatian dengan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswanya.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item Jam belajar yang sesuai dengan SKS ( $X_{4,4}$ ) dengan rata-rata 2,82. Hal ini menunjukkan bahwa jam kuliah yang

diikuti oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang sesuai dengan SKS yang ada. Oleh karena itu, Fakultas Ekonomi harus mengontrol terhadap pembelajaran atau kuliah yang ada dan menjadikan jam kuliah sesuai dengan SKS. Mahasiswa akan merasa puas apabila jam kuliah sesuai dengan SKS.

Variabel bukti fisik (*tangibles*) memiliki distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item penampilan pembantu dekan yang rapi dan menyenangkan ( $X_{5.6}$ ) dengan rata-rata 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pembantu dekan sangat rapi dan menyenangkan mahasiswanya.

Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan dan ruang praktikum ( $X_{5.1}$ ) dengan rata-rata 2,29. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas kurang lengkap.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), empati (*empathy*) ( $X_4$ ) serta bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Dari hasil perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$ . Sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan diterima. Sedangkan  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan ditolak, sehingga hipotesis pertama yang mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari komponen kualitas

pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima.

2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi parsial variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ) memiliki  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, itu berarti terdapat pengaruh yang signifikan oleh variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) memiliki  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, itu berarti terdapat pengaruh yang signifikan oleh variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) memiliki  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan oleh variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Variabel empati (*empathy*) ( $X_4$ ) memiliki  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan oleh variabel empati (*empathy*) ( $X_4$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Variabel bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) memiliki  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, itu berarti terdapat pengaruh yang signifikan oleh bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

Sehingga hipotesis kedua yang mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari komponen kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) serta bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa di tolak. Hal ini dikarenakan variabel jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ) dan empati (*empathy*) ( $X_4$ ) tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan yang berpengaruh secara signifikan terdapat pada variabel reliabilitas (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ) dan variabel bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ).

3. Variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) adalah bukti fisik (*tangibles*), kemudian variabel daya tanggap (*responsiveness*), kemudian variabel empati (*emphaty*), reliabilitas (*reliability*) dan variabel jaminan (*assurance*). Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel reliabilitas (*reliability*) merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap terhadap kepuasan mahasiswa ditolak.

## 5.1. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti perlu memberikan saran-saran, diantaranya adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) dengan lebih sempurna lagi.
2. Bagi fakultas ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
  - a. Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa selama ini, maka penelitian yang berhubungan dengan perilaku mahasiswa khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi lembaga untuk menjadikan lembaga menjadi lebih baik.
  - b. Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada mahasiswa agar selalu ditingkatkan untuk menjadikan mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
  - c. Item kualitas pelayanan yang dinilai oleh mahasiswa kurang ataupun tidak sesuai dengan kenyataan seperti; bagian tata usaha yang tepat waktu dalam menyelesaikan masalah, kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu

mahasiswa, penciptaan rasa aman terhadap mahasiswa, jam belajar yang sesuai dengan SKS serta kelengkapan fasilitas pendidikan fakultas (ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium dan ruang praktikum) harus lebih ditingkatkan kualitasnya demi terciptanya kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-quranul Karim

Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi ketigabelas. Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta.

Anggia Martharina, Yessica, 2006. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nasabah Taplus PT. Bank X Persero Tbk. Cabang Y Malang)*, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.

Djajasinga, Viandri, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survai Pada Pelanggan Hotel Pelangi I Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Gema, 2007. *Media Informasi & Kebijakan Kampus*. Penerbit unit informasi dan publikasi UIN Malang, Malang.

Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit UNDIP, Semarang.

Hafidhuddin, Didin. Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Penerbit Gema Insani Press, Jakarta.

Husain, Abdul Rajak, 1995. *Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Nasional*. Penerbit CV. ANEKA, Solo.

Indriantoro, Nur, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Kajian Mutu, 2005. *Standart Mutu Akademik*. Komite Jaminan Mutu Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, Malang.

- Kotler, Philip, dkk, 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Penerbit ANDI dan Pearson Education Asia Pte.Ltd, Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2004. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Penerbit dan percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mursi, Abdul Hamid, 1998. *SDM Yang Produktif Pendekatan Al-Qur'an & Sains*. Penerbit GEMA INSANI PRESS (GIP), Jakarta.
- Nasution, M.N, 2004. *Total Service Management "Manajemen Jasa Terpadu"*. Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Nazir, Moh, 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan kelima, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nofita Sari, Melia, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Graha Gresik)*. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Brawijaya, Malang.
- Sevilla, Consuelo G. dkk., 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Penerbit UI Press, Jakarta.
- Sihombing, Umberto, 2003. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta*. Jurnal, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kedua, Penerbit LP3ES Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2002. *Buku latihan SPSS statistic parametik*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tim penyusun, 2005. *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi*. FM-FE-16, Penerbit Fakultas Ekonomi UIN Malang, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi II, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Widyaratna Danny, Theresia, Filicia Chandra, 2001. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 2, September 2001: 85 - 95, Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.
- Wulandari, Maya, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Persero Tbk. Cabang Unibraw Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Barawijaya, Malang.