

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS
PENDUKUNG DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN
SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY*(SERVQUAL) DAN *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX*(CSI)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

MIZA YUZELA
11950224863



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2024



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS
PENDUKUNG DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN
SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY(SERVQUAL)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX(CSI)***

TUGAS AKHIR

Oleh:

MIZA YUZELA
11950224863

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 10 Januari 2024

Pekanbaru, 10 Januari 2024
Mengesahkan

Dekan



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198208272015032002

DEWAN PENGUJI :

- Ketua** : Nofirza, S.T., M.Sc.
- Sekretaris I** : Ismu Kusumanto, S.T., M.T
- Sekretaris II** : Suherman, S.T., M.T.
- Anggota I** : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
- Anggota II** : Muhammad Rizki, M.T., M.BA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS PENDUKUNG
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*(SERVQUAL) DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MIZA YUZELA
11950224863

Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 10 Januari 2024

Pembimbing I


Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Pembimbing II


Suherman, S.T., M.T.
NIP. 198403012023211013

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau


Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miza Yuzela

NIM : 11950224863

Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 28 oktober 2000

Fakultas : Sains dan Teknologi

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Pendukung Di Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Suska Riau Menggunakan Metode Service Quality(Servqual) Dan Customer Satisfaction Index(Csi)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Januari 2024

Yang membuat Pernyataan,



Miza Yuzela

NIM: 11950224863

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Fakultas

Program Studi

Judul Skripsi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.

2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.

4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan kasih sayang Allah yang tiada henti aku bersyukur telah menyelesaikan karya ini dengan baik.

Dengan ini ku persembahkan sebuah karya untuk ayah dan ibu tercinta yang sudah berjuang untuk membiayai kuliah, memberikan ku semangat serta tiada henti berdo'a untuk kesuksesanku.

Berkat do'a dan ridho mu aku bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

Terima kasih untuk kedua orang tuaku atas cinta dan kasih sayang mu yang begitu besar dan tak terhingga.

Aku akan berusaha jadi anak yang membanggakan untuk ayah dan ibu.

*"In the past the man has been first; in the future the system must be first."
(Frederick Winslow Taylor)*

Pekanbaru, 18 Januari 2024

Miza Yuzela

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wr.wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah- Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasullullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul ” Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Pendukung Di Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Suska Riau Menggunakan Metode *Service Quality*(Servqual) Dan *Customer Satisfaction Index*(CSI) “ sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T.,M.T Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T.,M.T Selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.ST., MT. Selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ismu Kusumanto, S.T., M.T dan Bapak Suherman, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Ibu Rika, S.Si., M.Sc. Selaku Penasehat Akedemis yang telah banyak membimbing, menasehati dan memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
8. Ibu Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc, Bapak Muhammad Riski M.BA dan Ibu Nofirza, S.T., M.Sc yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
10. Teristimewa Kedua Orang tua penulis, Nurhuda(ayah) dan Gusnidawati(ibu) dan seluruh keluarga besar yang telah mendo'akan dan memberikan motivasi agar penulis dapat sukses dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar.
11. Terkhusus kepada Ibnu Arbie Natama selaku partner yang telah membantu dan menyemangati saya saat proses pembuatan Tugas Akhir.
12. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan 2019 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap kritik serta saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini dan agar lebih baik di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 18 Januari 2024

Penulis

MIZA YUZELA
11950224863

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS PENDUKUNG DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI)

¹Miza Yuzela, ² Ismu Kusumanto, ³ Suherman, ⁴ Fitriani Surayya Lubis, ⁴ Muhammad Rizki

^{1,2,3,4,5}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas No.155 Km. 15, Tuah Karya, Kec. Tampan, Riau 28293

Email: myuzela@gmail.com, ismukusumanto@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu instansi salah satunya pada fasilitas yang ada di kampus. Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU belum sepenuhnya menyediakan fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan mahasiswa sehingga mahasiswa tidak puas dengan pelayanan fasilitas yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan pada fasilitas pendukung dan memberikan usulan perbaikan pelayanan yang baik untuk kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 12 atribut pernyataan dengan lima dimensi yang belum dapat memuaskan mahasiswa karena nilai kualitas tiap dimensinya lebih kecil dari 1 ($Q \leq 1$). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada fasilitas yang diberikan.

Keywords: Fasilitas pendukung, Servqual, CSI, Kualitas Pelayanan, kepuasan mahasiswa

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan formal yang bukan hanya memberikan pelayanan pendidikan tetapi juga dapat memberikan pelayanan jasa yang bisa memenuhi harapan mahasiswa seperti fasilitas pendukung. kualitas pelayanan sangat diperlukan karena merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, hal ini akan tercapai ketika kualitas layanan yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mahasiswa tersebut.

Fakultas Sains dan Teknologi merupakan fakultas yang memiliki beberapa program studi seperti teknik industri, teknik elektro, system informasi, teknik informatika, dan matematika terapan. Fakultas Sains dan Teknologi memiliki beberapa layanan fasilitas pendukung yang dapat menunjang kegiatan mahasiswa seperti akses internet, ruang perkuliahan, laboratorium, sarana dan prasarana olahraga, dan lainnya.

Adapun permasalahan layanan fasilitas di Fakultas Sains dan Teknologi yaitu pendiginan rusak, kecepatan akses internet lambat dan tidak stabil, kondisi toilet yang kurang bersih, sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah tidak memadai, tidak adanya sarana dan prasarana olahraga dan lainnya. Permasalahan ini didukung oleh hasil penyebaran kusioner pendahuluan melalui google form terhadap 97 mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA RIAU.

Tabel 1 Rekapitulasi Kusioner Pendahuluan

No	Dimensi	Tanggapan Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1	Tangibles	13	27	45	10	7	97
2	Reliability	13	21	40	15	8	97
3	Assurance	16	36	28	10	7	97
4	Responiveness	15	35	32	7	8	97
5	Emphaty	38	31	14	8	6	97

Dari hasil kusioner pendahuluan dan pengamatan yang dilakukan secara langsung terdapat permasalahan yaitu kualitas pelayanan fasilitas yang ada di fakultas sains dan teknologi masih

2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan secara efektif dan efisien. Sehingga tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan pada fasilitas pendukung terhadap kepuasan mahasiswa serta saran perbaikan layanan yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan kedepannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi menawarkan tidak hanya satu macam jasa atau layanan (services) namun berbagai layanan. Salah satunya layanan pada fasilitas yang ada di kampus[5]. Fasilitas merupakan faktor yang dapat mendukung proses belajar mengajar, hal ini dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa.[8]

Untuk menyelenggarakan suatu pendidikan, tentunya memerlukan fasilitas yang memadai dalam rangka melancarkan proses pembelajaran. Fasilitas tersebut dapat berupa fisik maupun nonfisik. Lembaga pendidikan yang lebih baik secara kualitas dituntut akan fasilitas yang lengkap dalam rangka pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang sangat diperlukan[3]. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh instansi dengan indikator seperti ruang kuliah yang memadai, alat laboratorium lengkap dan memadai, akses internet, area parkir, dan lain lain.[7]

Pelayanan fasilitas yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, oleh karena itu sebuah instansi perlu memperhatikan keinginan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu sasaran yang harus diukur secara rutin. Kepuasan mahasiswa tercapai saat tidak terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maupun fasilitas pendidikan[9].

Analisa kualitas pelayanan pada fasilitas kampus dapat dilakukan dengan menggunakan metode Service Quality. Pengukuran Service Quality dilakukan dengan cara melihat perbandingan tingkat kinerja karyawan dan tingkat harapan pelanggan[4]. Pengukuran diawali dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden dengan memberikan atribut atribut pelayanan dari setiap dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari[2]:

- Reliability
- Responsiveness
- Empaty
- Tangibles
- Assurance

Kuesioner diisi berdasarkan skala pengukuran. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu[11]:

Tabel 2 Skala Pengukuran

No	Tingkat Kepentingan/Kepuasan	Skala
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Kurang Setuju	2
5	Tidak Setuju	1

Dari hasil penyebaran kuesioner, maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai servqua. Nilai servqual diperoleh untuk mendapatkan selisih atau gap antara harapan mahasiswa dengan fasilitas pendukung pada tiap atribut dengan memberikan peringkat dari yang terbesar hingga terkecil. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap fasilitas pendukung yang telah diberikan, maka digunakan rumus $Q = P/E$, diimana kualitas pelayanan dikatakan baik apabila nilai $Q \geq 1$. [10]

Indeks kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan memperhatikan dan menimbang tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan sedang diukur.[12] Analisa metode CSI dapat dilakukan dengan langkah langkah berikut[1]:

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Menentukan Nilai MIS dan MSS. Nilai MIS merupakan perbandingan antara jumlah nilai kepentingan dengan jumlah responden. Sedangkan Nilai MSS diperoleh dari hasil perbandingan jumlah nilai layanan dengan jumlah responden
 5. Menentukan Nilai Weight factor(WF), dengan membagi nilai MIS peratribut pelayanan dengan total MIS
 6. Menentukan Weight Score(WS), dengan cara menalikan nilai WF dengan nilai MSS peratribut pelayanan.
 7. Menentukan nilai CSI, dengan rumus:

$$CSI = \frac{\text{Total WS}}{s} \times 100\%$$

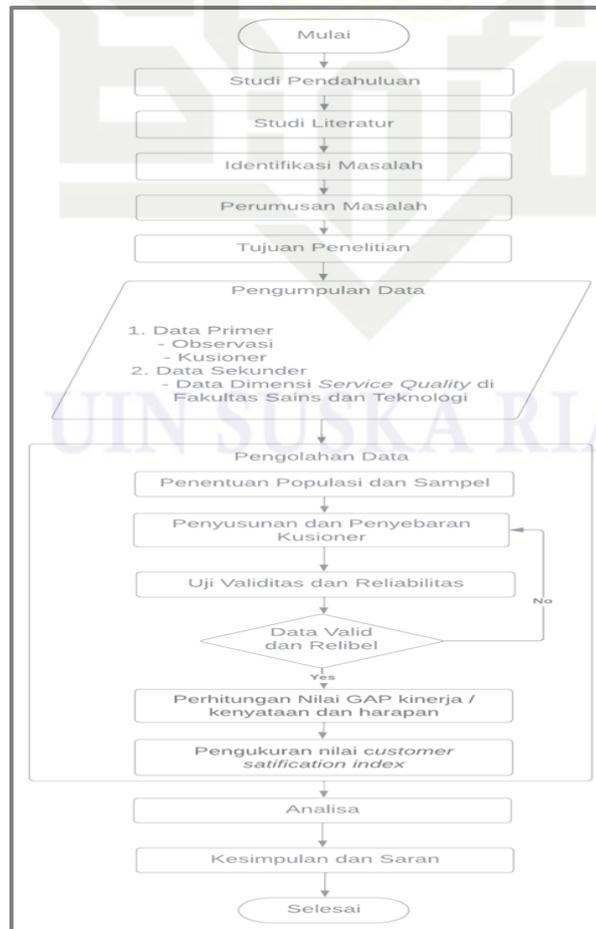
 Setelah dilakukan tahap diatas, maka diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa dari pelayanan yang telah diberikan. kriteria penilaian tingkat kepuasan menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks dapat dilihat pada tabel berikut[6]:

Tabel 3 Kriteria penilaian CSI

No	Nilai CSI	Keterangan CSI
1	0.00-0.19	Sangat Tidak Puas
2	0.20-0.39	Kurang Puas
3	0.40-0.59	Cukup Puas
4	0.60-0.79	Puas
5	0.80-1.00	Sangat Puas

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan tahap tahap penyelesaian yang akan menjadi acuan dalam pembuatan sebuah penelitian.



Gambar 1 Flowchart Metodologi Penelitian

Yuzela, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Pendukung Di Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Suska Riau Menggunakan Metode Service Quality(Servqual) Dan Customer Satisfaction Index(CSI)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah disebar dapat mengukur variable dengan tepat menggunakan software SPSS 25.0. Uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini terdiri dari 2 yaitu harapan mahasiswa dan pelayanan Fasilitas Pendukung.

Uji validitas dan Uji reliabilitas Harapan Mahasiswa

Tabel 4 Uji validitas Harapan Mahasiswa

No	Atribut	rHitung Harapan	r tabel	Keterangan
Reliability				
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	0,773	0,168	Valid
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai disetiap ruang kelas	0,884	0,168	Valid
Responsiveness				
3.	Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	0,884	0,168	Valid
4.	kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	0,530	0,168	Valid
Empaty				
5.	AC yang rusak segera diperbaiki	0,755	0,168	Valid
6.	Ruang kelas nyaman	0,803	0,168	Valid
7.	Sarana pembelajaran yang usang csegera diganti	0,635	0,168	Valid
Tangibels				
8.	Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	0,779	0,168	Valid
9.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	0,898	0,168	Valid
10.	Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	0,530	0,168	Valid
Assurance				
11.	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	0,755	0,168	Valid
12.	Kebersihan ruangan terjaga	0,898	0,168	Valid

Berdasarkan Tabel 4 diatas, diketahui bahwa kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung \geq r tabel, dimana jumlah respondn 97 orang maka dapat diketahui nilai r tabel dengan df $(n-2) = 97 - 2 = 95$ adalah 0,168. Artinya atribut pernyataan berdasarkan r hitung \geq r tabel sehingga kuesioner dinyatakan valid.

Nilai uji reliabilitas pada harapan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 5 Uji Reliabilitas Harapan Mahasiswa

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,950	12

Berdasarkan Tabel 5 diatas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha \geq 0,6 dimana nilai Cronbach's Alpha adalah 0,950 yang artinya indikator pernyataan pada kuesioner reliabel.

b) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Layanan Fasilitas Pendukung

Hasil perhitungan Uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut

Tabel 6 Uji validitas Harapan Mahasiswa

No	Atribut	rHitung Fasilitas	r tabel	Keterangan
Reliability				
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	0,204	0,168	Valid
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai disetiap ruang kelas	0,796	0,168	Valid
Responsiveness				
3.	Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	0,811	0,168	Valid
4.	kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	0,745	0,168	Valid
Empaty				
5.	AC yang rusak segera diperbaiki	0,200	0,168	Valid
6.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	0,664	0,168	Valid
7.	Sarana pembelajaran yang usang csegera diganti	0,617	0,168	Valid
Tangibels				
8.	Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	0,304	0,168	Valid
9.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	0,216	0,168	Valid
10.	Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	0,699	0,168	Valid
Assurance				
11	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	0,796	0,168	Valid
12	Kebersihan ruangan terjaga	0,811	0,168	Valid

Sarana halnya dengan nilai validitas harapan mahasiswa, kusioner ini dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dimana jumlah respondn 97 orang maka dapat diketahui nilai r tabel dengan $df(n-2) = 97 - 2 = 95$ adalah 0,168. Nilai uji reliabilitas pada layanan fasilitas pendukung dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7 Uji Reliabilitas pelayanan fasilitas pendukung

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,879	12

Berdasarkan Tabel 5 diatas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ dimana nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,897 yang artinya indikator pernyataan pada kuesioner reliabel.

B. Analisis Service Quality

Pengukuran Servqual dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan terhadap fasilitas pendukung oleh Fakultas Sains dan Teknologi. Nilai servqual diperoleh untuk mendapatkan selisih atau gap antara harapan mahasiswa dengan fasilitas pendukung pada tiap atribut dengan memberikan peringkat dari yang terbesar hingga terkecil. Perhitungan nilai gap dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8 Gap Service Quality(Servqual)

No	Atribut	Layanan (P)	Harapan (E)	GAP (P-E)	Ran k
Reliability					
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	1,918	4,412	-2,494	11
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai disetiap ruang kelas	3,814	4,392	-0,578	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islami UIN Suska Riau

© HAK CIPTA Dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

Atribut	Layanan (P)	Harapan (E)	GAP (P-E)	Ran k
Responsiveness				
Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	3,186	3,835	-0,649	7
Kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	3,814	4,052	-0,258	3
Empaty				
AC yang rusak segera diperbaiki	1,948	4,443	-2,495	12
Ruang kelas nyaman	3,680	4,392	-0,712	8
Sarana pembelajaran yang usang csegera diganti	3,887	4,258	-0,371	4
Tangibels				
Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	3,113	4,175	-1,062	9
Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	1,784	4,062	-2,278	10
Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	3,804	3,835	-0,031	1
Assurance				
Tempat parkir kendaraan baik dan aman	3,814	4,052	-0,238	2
Kebersihan ruangan terjaga	3,876	4,443	-0,567	5

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap fasilitas pendukung yang telah diberikan, maka digunakan rumus $Q = P/E$. Dimana kualitas pelayanan dikatakan baik apabila nilai $Q \geq 1$ Pada tabel 9 menunjukkan kualitas pelayanan terhadap fasilitas pendukung di Fakultas Sains dan teknologi tiap dimensi adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Nilai Kualitas Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja(P)	Harapan(E)	GAP	Q P/E
1	Reliability	5,732	8,804	-3,072	0,651
2	Responsiveness	7	7,887	-0,887	0,887
3	Empaty	9,515	13,093	-5,578	0,726
4	Tangibels	8,701	12,072	-1,371	0,720
5	Assurance	7,69	8,495	-0,805	0,905

Pada Tabel diatas, diperoleh nilai kualitas tiap dimensi lebih kecil dari 1 ($Q \leq 1$), yang artinya bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap fasilitas pendukung di Fakultas Sains dan Teknologi adalah tidak baik. Pihak kampus sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama ada fasilitas pendukung agar mahasiswa merasa puas dan semangat dalam melakukan aktivitas atau kegiatan di kampus.

C. Analisis Customer Satisfaction Index(CSI)

Pada penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan membuat Customer Satisfaction Index. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan. Adapun Langkah Langkah dalam menentukan CSI

a) Menentukan Nilai MIS dan MSS

Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 10 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS(Lanjutan)

No	Tota Nilai Harapan	Nilai MIS	Total Nilai Kinerja	Nilai MSS
1	428	4,412	186	1,918
2	426	4,392	370	3,814
3	372	3,835	376	3,876
4	393	4,052	370	3,814

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Tota Nilai Harapan	Nilai MIS	Total Nilai Kinerja	Nilai MSS
5	431	4,443	189	1,948
6	394	4,062	173	1,784
7	413	4,258	377	3,887
8	405	4,175	302	3,113
9	426	4,392	357	3,68
10	372	3,835	382	3,938
11	393	4,052	370	3,814
12	431	4,443	376	3,876
Total		50,35		39,46

b) Menentukan Nilai Weight Factor

Hasil perhitungan nilai WF dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11 Rekapitulasi Nilai Weight Factor(WF)

No	Atribut Pelayanan	MIS	WF (%)
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	4,412	0,088%
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai disetiap ruang kelas	4,392	0,087%
3.	Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	3,835	0,076%
4.	Kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	4,052	0,08%
5.	AC yang rusak segera diperbaiki	4,443	0,088%
6.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	4,062	0,081%
7.	Sarana pembelajaran yang usang csegera diganti	4,258	0,085%
8.	Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	4,175	0,083%
9.	Kenyamanan dan kelengkapan peralatan perkuliahan di kelas	4,392	0,087%
10.	Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	3,835	0,076%
11.	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	4,052	0,08%
12.	Kebersihan ruangan terjaga	4,443	0,088%
Total			100%

c) Menentukan Nilai Weight Score

Hasil perhitungan nilai WF dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12 Rekapitulasi Nilai Weight Score(WS)

No	Atribut Pelayanan	WF	MSS	WS
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	0,088%	1,918	0,0017
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai disetiap ruang kelas	0,087%	3,814	0,0033
3.	Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	0,076%	3,876	0,0030
4.	Kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	0,08%	3,814	0,0031
5.	AC yang rusak segera diperbaiki	0,088%	1,948	0,0017
6.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	0,081%	1,784	0,0014
7.	Sarana pembelajaran yang usang csegera diganti	0,085%	3,887	0,0033
8.	Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	0,083%	3,113	0,0026

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dan mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Atribut Pelayanan	WF	MSS	WS
9	Kenyamanan dan kelengkapan peralatan perkuliahan di kelas	0,087%	3,68	0,0032
10	Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	0,076%	3,938	0,0030
11	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	0,08%	3,814	0,0031
12	Kebersihan ruangan terjaga	0,088%	3,876	0,0034
Total				0,0382

Menentukan Nilai CSI

Nilai CSI diperoleh dengan membagi Total Weight Score dengan skala maksimum yang digunakan pada penelitian ini yaitu lima.

$$CSI = \frac{\sum WS}{S} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{0,0382}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 0,764\%$$

Dari hasil yang telah diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada fasilitas pendukung di Fakultas Sains dan Teknologi adalah Puas. Mahasiswa hanya puas terhadap beberapa variable pelayanan, dikarenakan masih banyak pelayanan terutama pada fasilitas pendukung yang masih perlu diperhatikan dan perlu ditingkatkan lagi. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu adanya perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak kampus. Adapun rancangan usulan yang telah didapatkan yaitu:

Tabel 13 Rancangan Usulan Perbaikan

No	Pernyataan	Usulan Perbaikan
1.	Kecepatan akses internet cepat dan stabil	Menyediakan wifi di beberapa titik termasuk di lantai tiga, agar mahasiswa dapat mengakses internet bukan hanya ketika berada di bawah atau berdekatan dengan ruang kajar dan titik wifi berada. Kecepatan akses internet yang cepat dan stabil akan mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi.
2.	Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai di setiap ruang kelas	Sarana pembelajaran seperti bangku perkuliahan cukup untuk di setiap ruang kelas, karena sering kali terjadi mahasiswa kekurangan bangku dan mengambil bangku dari ruang sebelah sehingga sedikit mengganggu proses pembelajaran di ruang tersebut.
3.	Menyediakan sarana dan prasarana olahraga	Dengan menyediakan lapangan dan alat olahraga seperti volly, badminton, takrau atau bahkan bola kaki. Sehingga mahasiswa bisa menyalurkan bakat dan hobbinya di kampus. Dengan menyediakan sarana dan prasarana olahraga, mahasiswa yang berprestasi dalam non-akademik dapat bersaing dengan kampus lain yang nantinya akan berefek untuk nama baik kampus.
4.	Kemudahan proses peminjaman tempat untuk kegiatan mahasiswa	Mempermudah mahasiswa dalam meminjam tempat untuk kegiatan mahasiswa maupun ormawa, caranya cukup dengan memberikan izin tanpa ada syarat lain kecuali tanggung jawab akan keamanan dan kebersihan tempat.
5.	AC yang rusak segera diperbaiki	Mengganti AC yang barudan menanggalkan AC yang lama dengan catatan AC dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Atau bisa juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Usulan Perbaikan
6.	Ruang kelas nyaman	menggunakan Kipas angin yang dapat dirasakan oleh semua mahasiswa jangan hanya yang berada dibawah kipas angin saja. Kenyaman ruang kelas akan berpengaruh terhadap konsentrasi mahasiswa. Membuat ruang kelas bersih dan teratur seperti pada penataan kursi kuliah. Selain itu pihak kampus juga perlu memperhatikan pencahayaan disetiap ruang kelas dengan melakukan perawatan dan perbaikan lampu atau reposisi lampu.
7.	Sarana pembelajaran yang usang segera diganti	Mengganti kursi perkuliahan dan papan tulis yang rusak disetiap kelas.
8.	Alat praktikum di laboratorium memadai dan layak digunakan	Melakukan perbaikan dan perawatan terhadap peralatan praktikum yang rusak seperti pada mesin, komputer dan lainnya.
9.	Menyediakan proyektor untuk mendukung kegiatan belajar mengajar disetiap kelas	Menambah jumlah proyektor sesuai dengan jumlah kelas, agar mahasiswa tidak takut kehabisan lagi saat akan meminjam proyektor tersebut. Hal ini perlu ditindak lanjutii dengan cepat, karena akan mempengaruhi proses perkuliahan.
10.	Sarana gedung, taman, dan dan toilet baik	Gazebo yang ada dekat parkir segera diperbaiki, jangan dibiarkan begitu saja. Kondisi toilet yang rusak seperti pada wastafel, ember bahkan pintu segera diganti demi kenyamanan bersama.
11.	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	Menyediakan tempat parkir sesuai fakultas. Menata tempat parkir agar mahasiswa tidak sembarangan memarkir motornya sehingga menyulitkan yang lain saat mencari dan mengeluarkan motornya.
12.	Kebersihan Ruang Terjaga	Dengan menyediakan tempat sampah disetiap luar ruang kelas.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa nilai perhitungan menggunakan metode service quality didapatkan 12 atribut pernyataan dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Dari hasil yang diperoleh, 5 dimensi tersebut belum dapat memuaskan mahasiswa karena nilai kualitas tiap dimensinya lebih kecil dari 1($Q \leq 1$), maka di perlukanlah perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak kampus dalam upaya rekomendasi perbaikan yang cocok terhadap pelayanan pada fasilitas pendukung di Fakultas Sains dan Teknologi.

REFERENSI

[1] Abdurrahman, A. W., & Sumiati, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Swot Di Kafe Xyz. *Juminten*, 2(3), 143-154.

[2] Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika*, 8(2), 144-151.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Andini, N. A., & Septikasari, R. (2019). Pengaruh Fasilitas Kampus terhadap Motivasi dan Prestasi Mahasiswa. *JEMARI (Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah)*, 1(2), 52-63.
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- Anisah, A., Haryono, B. S., & Mindarti, L. I. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213-218.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Hanafi, R., Mansur, M., & Hufron, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(06).
- Novriavani, N., Winario, M., & Zakir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 1(1), 29-43.
- Purba, R. P. K., & Sailan, M. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes RI Pangkalpinang*, 8(1), 9-20.
- Rizki, M., Almi, A. T., Kusumanto, I., Anwardi, A., & Silvia, S. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 180-187.
- Sholeh, A. F., Jufriyanto, M., & Ismiah, E. (2022). Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Hipe Kopi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. *Sigma Teknika*, 5(2), 210-223.
- Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9(1), D58-D63.

LETTER OF ACCEPTANCE (LoA)

Yang bertanda tangan di bawah ini, Chief Editor Jurnal Perangkat Lunak Universitas Islam Indragiri, dengan ini beranda tangan di bawah ini, Chief Editor Jurnal Perangkat Lunak Universitas Islam Indragiri, ISSN: 2685-2594 menginformasikan bahwa paper dengan :

D Paper : 2821

Penulis : ¹Miza Yuzela, ²Ismu Kusumanto, ³Suherman, ⁴Fit

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS PENDUKUNG DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI)

Berdasarkan hasil review, Artikel tersebut di atas dinyatakan **DITERIMA** dan direkomendasikan untuk dapat dipublikasikan pada jurnal terakreditasi nasional, **Jurnal Perangkat Lunak Volume 5 Nomor 1 Edisi Oktober 2023**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Tembilahan, 22 Oktober 2023



Samsudin, S.Kom., M.Kom.
Chief Editor