



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.



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK TERHADAP KEPERCAYAAN MAHASISWA PADA
LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN SUSKA RIAU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Syariah Dan Hukum*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

RARA FARAIKA

NIM. 11920521990

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024 M/1445 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh:

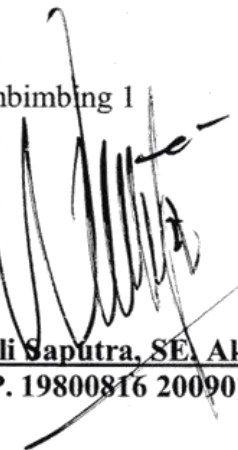
Nama : Rara Faraika
 NIM : 11920521990
 Program Studi : Ekonomi Syariah


Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Maret 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Wali Saputra, SE, Ak., MA
 NIP. 19800816 200901 1 014


Desi Devrika Devra, M.Si
 NIP. 19731227 199402 2 001

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah”**, yang ditulis oleh:

Nama : Rara Faraika
 NIM : 11920521990
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 02 April 2024
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Mei 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

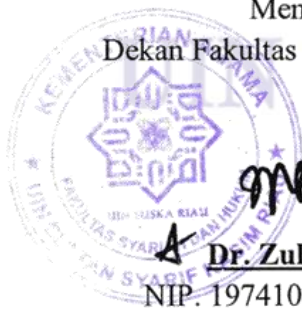
Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I, ME.Sy

Penguji I
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, MA, MM

Penguji II
Dr. Rustam, SE, ME.Sy

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkiffi, M.Ag
 NIP. 19741006200501 1 005



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rara Faraika
 NIM : 11920521990
 Tempat/ Tgl. Lahir : Tanjung Pinang, 24 November 2000
 Fakultas : Fakultas Syariah dan Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : **Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Maret 2024
 Yang membuat pernyataan



Rara Faraika
 NIM. 11920521990

- 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 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.

ABSTRAK

Rara Faraika, (2024): Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Pada Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah

Komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik merupakan dua hal yang mempengaruhi terwujudnya kepercayaan mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai akademik harus berkualitas dan bermutu agar mahasiswa dapat percaya bahwa pelayanan yang diberikan itu baik dan bermanfaat bagi mereka. Dalam hal ini, kepercayaan adalah suatu sikap setiap individu atau pribadi seseorang, kepercayaan sikap seseorang tersebut bukan pasti kebenarannya dan bukan suatu jaminan kebenaran, dan kepercayaan adalah salah satu pola pikir individu tanpa ada campur tangan orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau perspektif ekonomi syariah.

Metode Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan lokasi penelitian fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau dengan populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas syariah dan hukum sebanyak 3.732 orang, sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel adalah pendekatan rumus Slovin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi Jalur (*Path analysis*) dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 29.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan, (1) terdapat pengaruh positif komitmen organisasi (X1) terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar $8.381 > t$ tabel 1.984 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. (2) tidak terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan akademik (X2) terhadap kepercayaan mahasiswa, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar $0.679 < t$ tabel 1.984 dengan nilai signifikan $0.499 > 0.05$. (3) Nilai R-Square sebesar 0.486 yang berarti 48,6% variasi dari kepercayaan mahasiswa dijelaskan oleh variabel bebas yaitu komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik. (4) komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepercayaan mahasiswa, ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $45.800 > t$ tabel 3.94 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (5) Dari tinjauan ekonomi syariah, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik pada fakultas syariah dan hukum terlaksana dengan ketentuan prinsip syariah, karena sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dalam sistem ekonomi syariah.

Kata kunci : *Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan. Sholawat serta salam tak lupa dipanjatkan kepada nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan dengan seringnya kita bersholawat kita termasuk umat yang mendapat syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Pada Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Islam”. Skripsi ini adalah hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, kerjasama, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Teristimewa kepada orang tua penulis, Bapak Zulferi dan Ibu Roza Lita terimakasih atas semua kasih sayang, pengorbanan, kepercayaan, dukungan, selalu mendo'akan dan selalu memberikan semangat kepada penulis, sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi



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

1. Kepada adik-adik penulis Riri Salaika, Celsi Noviani dan Muhammad Barra Dirga yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab beserta jajarannya.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag, Wakil Dekan I Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA, Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si, Wakil Dekan III Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag, beserta seluruh Bapak/Ibu jajarannya Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag, M.Ag dan Sekretaris Program Studi Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc.Ak, beserta staf program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Wali Saputra, SE. Ak., MA dan Ibu Desi Devrika Devra, M.Si yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Syamsuddin Muir, LC, MA selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dalam masa perkuliahan
7. Kepada kepala beserta karyawan perpustakaan UIN Suska Riau yang telah memberikan pelayanan serta memberikan fasilitas berupa buku-buku sebagai referensi bagi penulis
8. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis pelajari.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah membantu penulis dengan kebaikan yang melimpah baik dunia maupun akhirat kelak. Aamiin

Demikian skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar kedepannya jauh lebih baik.

Pekanbaru, Maret 2024
Penulis,

Rara Faraika
NIM.11920521990

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Teori Komitmen Organisasi.....	10
2. Teori kualitas Pelayanan Akademik	13
3. Teori Kepercayaan Mahasiswa.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Berpikir	37
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek dan Obek.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Sumber Data	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	46
H. Definisi Operasional Variabel	52
I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53



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.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Menganalisi Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa	57
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
2. Karakteristik Identitas Responden	57
3. Uji Instrumen Penelitian	59
4. Asumsi Klasik.....	61
5. Uji Regresi Linier	65
6. Uji Hipotesis	66
B. Pembahasan	71
1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepercayaan Mahasiswa Secara Parsial.....	71
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa Secara Parsial	71
3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa Secara Simultan.....	72
C. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

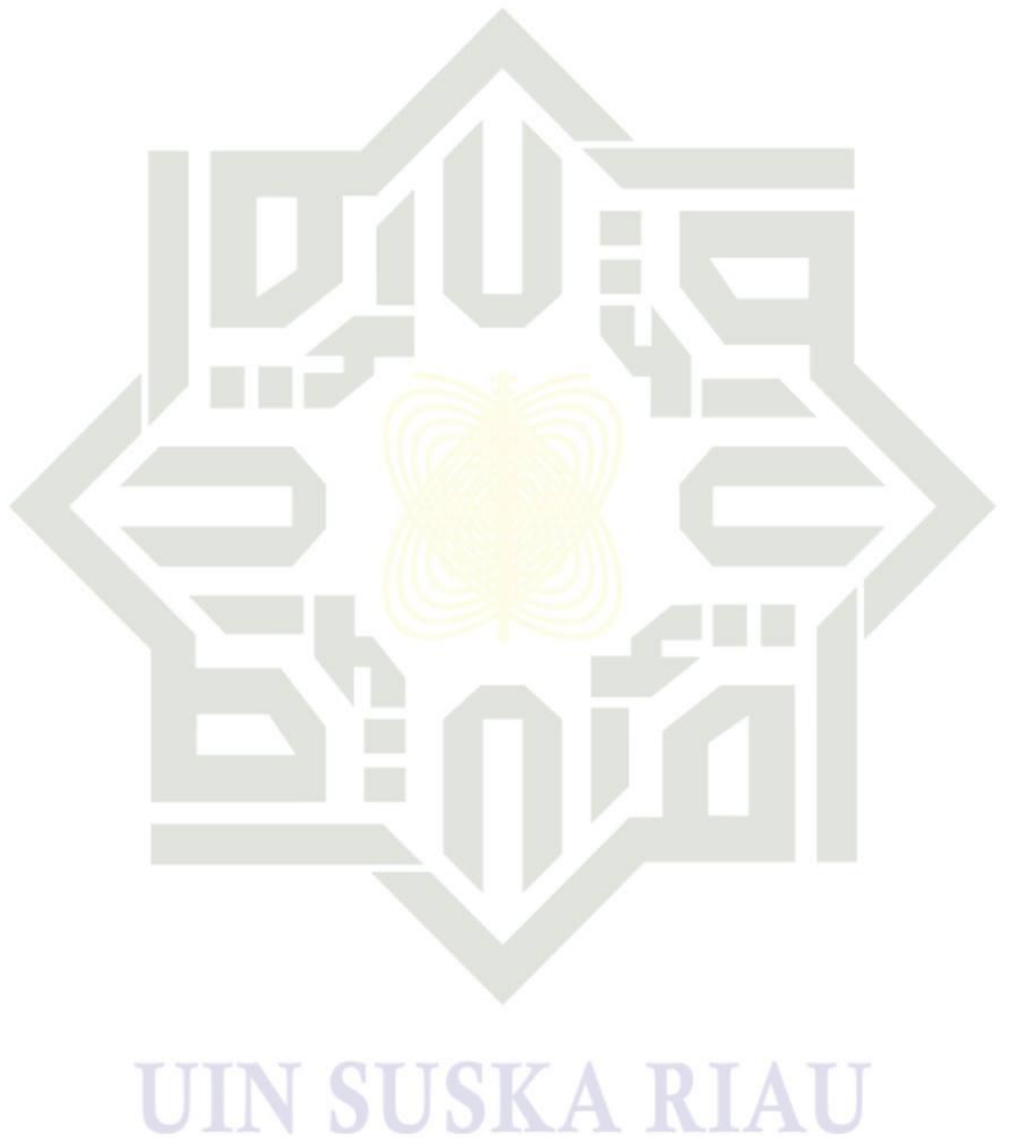
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Rekapitulasi Mahasiswa Aktif Semester Ganjil	41
Tabel 3.2	Sampel Mahasisa Fakultas Syariah Dan Hukum Setelah Dilakukan Pengambilan Sampel Dengan Rumus Slovin.....	43
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	52
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2	Jurusan	58
Tabel 4. 3	Semester.....	59
Tabel 4. 4	Uji Validitas	60
Tabel 4. 5	Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 6	Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 7	Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 8	Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 9	Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4. 10	Uji Parsial (t).....	67
Tabel 4. 11	Uji Simultan.....	69
Tabel 4. 12	Uji Koefisien Determinasi (R-Square)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4. 1	Uji Normalitas.....	60



- 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.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik, seperti layaknya perusahaan-perusahaan jasa masyarakat pada umumnya. Persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat membuat perguruan tinggi harus selalu menjaga kualitas pelayanan bagi para *stakeholder* (mahasiswa) terutama dalam perolehan kualitas pelayanan akademik. Sebagai lembaga pendidikan formal perguruan tinggi tentunya dapat memberikan pelayanan pendidikan dengan baik dan berkualitas. Hal demikian sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang asas dan lingkup pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Pengelolaan secara professional akan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Sepertinya halnya sebuah perusahaan, sebuah institusi pendidikan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak *bad word of mouth* dari *stakeholder* nya.

Beberapa literatur yang memperlihatkan berbagai macam kelompok yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan sebagai perguruan tinggi yaitu mahasiswa, karyawan, keluarga dan masyarakat. Salah satu pihak yang menjadi sasaran adalah mahasiswa, Mahasiswa yang merasa harapannya terpenuhi akan merasa puas dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas jasa pendidikan yang telah diberikan oleh pihak perguruan tinggi

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.

sehingga akan melahirkan kepercayaan (*trust*). Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi juga berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Pada saat mahasiswa mempercayai institusi tersebut, mahasiswa akan menggantungkan dirinya pada institusi tersebut dan memiliki komitmen dalam hubungan tersebut.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik, pada akhirnya selain bertujuan untuk meningkatkan kepuasan juga untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Pengertian kepercayaan pelanggan sendiri dapat terlaksana dengan apa yang dikatakan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi akademik melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan dan menimbulkan rasa tidak percaya.¹

Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi. Komitmen organisasi dapat tumbuh dari ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral, nilai-nilai dalam perusahaan serta kemauan dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dari keterlibatan seseorang terhadap organisasi. untuk tetap mempertahankan

¹ Muhammad Dedy Miswar dan Ikrar Putra Setiawan, “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepercayaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Mahasiswa” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Volume 1., No. 2., (2019). h. 2.

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 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

keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.²

Komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, dengan terciptanya komitmen organisasi yang tinggi membuat pegawai mencintai dan merasa memiliki perusahaan, yang diwujudkan dalam bentuk kinerja organisasi sebagai rasa cinta pegawai terhadap organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasinya mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi serta meningkatkan kinerja perusahaan.³ Berbicara mengenai komitmen organisasi dari pegawai akademik juga harus memiliki kualitas pelayanan akademik yang baik.

Pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting dari keberhasilan suatu organisasi dan begitu juga yang terdapat pada lembaga pendidikan.

Pelayanan akademik dilembaga pendidikan harus mampu memberikan kontribusi positif terhadap kepercayaan mahasiswa.⁴ Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi menurut *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan

² Riris Anggun Cahyani, et., al. "Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Salatiga)". *Jurnal Ekobis Dewantara*, Volume. 3., No. 1., (2020). h. 3.

³ Muhammad Dedy Miswar, *Op. Cit*, h. 2.

⁴ Syakur, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farnasi Surabaya" *Jurnal Reformasi*, Volume 8., No. 2, (2018), h. 100-101.

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.

layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya perpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁵

Kualitas pelayanan dalam Islam yang dijelaskan oleh Allah SWT dalam firman-Nya QS. Al- Imron ayat 159 :

فِيمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

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 maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁶

Dari ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk.

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : المؤمن يألف ويؤلف ، ولا خير فيمن لا يألف ، ولا يؤلف، وخير الناس أنفعهم للناس

⁵Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Untomo Press, 2019), Cet. Ke-1, h. 62.

⁶Al-Qur'an Kementerian Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2019), h. 95.



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.

Artinya: *“Dari Jabir, Ia berkata:” Rasulullah SAW bersabda, Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Thabrani dan Daruquthn)⁷*

Hadis tersebut memerintahkan kita agar menjadi manusia yang ramah kepada sesama sekaligus bermanfaat. Sikap ramah ini akan mengiringi setiap perbuatan yang lahir dari hati tulus dan ikhlas. Jauh dari mudarat, merusak, dan zalim, melainkan bermanfaat bagi lingkungan, menghormati dan melayani sesama dengan adil, penuh dedikasi, dan profesional.

Komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik merupakan dua hal yang mempengaruhi terwujudnya kepercayaan mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai akademik harus berkualitas dan bermutu agar mahasiswa dapat percaya bahwa pelayanan yang diberikan itu baik dan bermanfaat bagi mereka. Dalam hal ini, kepercayaan adalah suatu sikap setiap individu atau pribadi seseorang, maka kepercayaan sikap seseorang tersebut bukan pasti kebenarannya dan bukan suatu jaminan kebenaran, dan kepercayaan adalah salah satu pola pikir individu tanpa ada campur tangan orang lain.⁸

Fakultas syari'ah dan hukum di UIN Suska Riau memiliki komitmen organisasi dan pelayanan akademik. Dengan adanya komitmen organisasi dan pelayanan akademik diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa

⁷Muhammad Nasharuddin Al-Albani, *Shahih Al Jami' Ash-Shaghir*, Penerjemah Imran Rosadi dan Andi Arlin, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2004), Buku 2, h. 13.

⁸I Gede Prema Utama, Made Kaisar Manik, Bayu Angga Saputra, I Made Hermawan, I Komang Edi Atmaja, “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Tradisi Keturunan di Desa Adat Bukti”, *Jurnal Akuntansi dan Humanika*, Volume 7., No. 3., (2013), h.11.

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

dan dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa pada perguruan tinggi, namun pada kenyataannya masih ditemui keluhan dan masalah yang dihadapi mahasiswa. Hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada mahasiswa menunjukkan bahwa ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan mereka dimana masalah tersebut diantaranya sebagai berikut:

NO	KETERANGAN
1	Kurangnya jumlah pegawai fakultas pada layanan akademik
2	Kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan
3	Proses waktu tunggu surat lama

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Pada Layanan Akademik Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau”**

B. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini lebih terarah, maka batasan masalah pada penelitian ini berfokus membahas mengenai pengaruh komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa?

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.

3. Apakah komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa?
4. Bagaimana praktek komitmen organisasi, kualitas pelayanan akademik, kepercayaan mahasiswa pada pelayanan akademik dalam perspektif ekonomi syariah?

D. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa
3. Untuk mengetahui komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa
4. Untuk mengetahui praktek komitmen organisasi dan, kualitas pelayanan, kepercayaan mahasiswa pada pelayanan akademik dalam perspektif ekonomi syariah

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam perkembangan pembelajaran pada program jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan harapannya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau tambahan informasi yang berkaitan dengan hal komitmen dalam organisasi dan kualitas pelayanan.



- 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

2. Manfaat Praktis, penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah dan memperluas wawasan serta pengalaman sehingga dapat mengimplementasikan ilmu selama di perkuliahan dan peneliti berharap dapat memberikan kontribusi bagi instansi atau kelembagaan lainnya mengenai komitmen dalam organisasi dan kualitas pelayanan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh penulisan yang sistematis, maka peneliti perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisikan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan gambaran umum lokasi penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta definisi operasional variabel.

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.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, mencakup ada atau tidaknya pengaruh komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepercayaan mahasiswa, serta tinjauan ekonomi syariah.

BAB V : PENUTUP

Berisikan kesimpulan hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan temuan yang telah diperoleh.



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.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Teori Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Edy Sutrisno komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas pekerja terhadap organisasinya dan juga merupakan suatu proses mengekspresikan perhatian dan partisipasinya terhadap organisasi.⁹

Komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan keterlibatan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, serta berniat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi itu.¹⁰

b. Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Tiga dimensi dasar komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Meyer dan Allen dalam Sutanto dan Gunawan yakni:

- 1) *Affective commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari perusahaan karena adanya ikatan emosional. Dengan kata lain, komitmen afektif yang kuat akan mengidentifikasi

⁹Siti Normi, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Induk Pembangunan II Medan" *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Volume 3., No. 2., (2017), h. 38.

¹⁰Komang Rosa Lyana, Edy Sujana, "Pengaruh Komitmen Organisasi, Locus Of Control dan Implementasi Good Governance terhadap Kecenderungan Kecurangan (Fraud) Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Seririt" *Jurnal Akuntansi Profesi*, Volume 12., No. 02., (2021), h. 308.



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.

karyawan dengan terlibat aktif dan menikmati keanggotaannya dalam perusahaan. Karyawan mengakui adanya kesamaan antara dirinya dan perusahaan, sehingga menunjukkan perhatian dan secara konsekuen membentuk komitmen yang mengesankan (want). Selain itu, karyawan tersebut rela untuk melepaskan nilai-nilai pribadinya dan menyesuaikan dengan perusahaan.

- 2) *Continuance Commitment*, didasarkan pada persepsi karyawan atas kerugian yang akan diperolehnya jika ia tidak melanjutkan pekerjaannya dalam sebuah perusahaan. Dengan kata lain, karyawan tersebut bertahan pada suatu perusahaan karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain atau karena belum menemukan pekerjaan lain (need).
- 3) *Normative Commitment*, timbul dari nilai-nilai diri karyawan yang bertahan menjadi anggota perusahaan karena ada kesadaran bahwa bermitmen terhadap perusahaan merupakan keharusan dan kewajiban. Karyawan tersebut hanya bertahan dalam perusahaan karena mereka merasa memang suda seharusnya melakukan hal tersebut.¹¹

c. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut pendapat Heidjrachman dan Husnan terdapat empat indikator komitmen organisasi yang digunakan dalam pendekatan-

¹¹Fahmi Jahidah Islamy, "Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Berkelanjutan terhadap Turnover Intention pada Dosen Tetap STIE Inaba Bandung" *Jurnal Indonesia Membangun*, Volume 15., No. 2., (2016), h. 171.



pendekatan untuk menentukan indikator komitmen organisasi karyawan kepada organisasi, yaitu:

- 1) Displin, merupakan ketaatan setiap karyawan akan tata tertib yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Meliputi kebutuhan akan jam kerja, tata tertib yang berlaku, pakaian seragam dan sebagainya.
- 2) Kehadiran, merupakan data yang menunjukkan ketidak hadiran para karyawan dalam tugasnya, hal ini termasuk waktu hilang karena sakit, kecelakaan atau kepentingan pribadi yang diberi wewenang atau yang dapat diperhitungkan dalam tingkat absensi adalah diberhentikan sementara, cuti yang sah, periode libur kerja, yang diperhitungkan meliputi: hari ketidak hadiran karyawan selama satu bulan selain cuti, hari libur yang diterakan, tingkat ketidak hadiran dikarenakan sakit.
- 3) Kerjasama, merupakan suatu tindakan bersama-sama antara seorang dengan orang lain dimana setiap karyawan bekerja dan menyumbangkan tenaga secara sukarela dan sadar untuk saling membantu guna mencapai tujuan bersama.
- 4) Kepuasan, merupakan suatu sikap para karyawan yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap tugas yang dikerjakan lingkungan perusahaan serta terhadap jaminan-jaminan yang diperolehnya.

Hak Cipta Diindungi 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 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.

- 5) Kebijakan tindakan yang memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih jauh dan mendalam.¹²

2. Teori Kualitas Pelayanan Akademik

a. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.¹³

Menurut *William E. Deming*, kualitas merupakan suatu tingkatan yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.¹⁴ Sedangkan menurut *Kotler* dan *Keller*, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk

¹²Eri Pranata, et., al. "Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nicepora Megatama" dalam *Jurnal Ekonomi UNMAS*, Volume 1., No. 4., (2020). h. 105.

¹³Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 132.

¹⁴Fady Tjiptono, *Strategi Publik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 20.

Hak Cipta Diindungi 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.

memuaskan kebutuhan yang yang dinyatakan atau tersirat.¹⁵ Selanjutnya menurut Pasolong, suatu produk atau jasa, apakah itu bentuk barang atau jasa, dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk atau jasa tersebut mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.¹⁶

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu dalam memuaskan kebutuhan yang diinginkan.

b. Pengertian Pelayanan

Umumnya pelayanan lebih bersifat *intangibles*, tidak dapat dilihat dan diraba, sehingga penggunaanya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup juga hal-hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari layanan itu sendiri. Usaha-usaha pelayanan jasa seperti perbankan, asuransi, perhotelan, pariwisata, rumah sakit, lembaga pendidikan, serta usaha jasa lainnya, memiliki kedua dimensi di atas, dimensi pelayanan yang kelihatan dan yang tidak kelihatan.¹⁷ Menurut Kotler dan Armstrong, pelayanan atau jasa adalah suatu kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya

¹⁵Philip Kotler dan Keil Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 143.

¹⁶Pasolong, *Op.Cit*, h. 132.

¹⁷G. Atosokhi Antonius, *Relasi Dengan Dunua (Alam, Iptek & Kerja)*, (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2005), h. 344.



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.

tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun.¹⁸ Kemudian menurut Pasolong pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹⁹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Hardiyansah mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.²⁰

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai

¹⁸Windha Trisetya Wati, Imelda Aprileni, Jayanti Apri Emarawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Medua Hotel & Tower Jakarta”, dalam *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Volume 17., No. 2., (2020), h. 40.

¹⁹Pasolong, *Op. Cit.*, h. 128.

²⁰Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 11.



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.

proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.²¹

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga pendidikan.

c. Pengertian Akademik

Kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (plaza) disebelah barat laut Kota Athena. Nama *academos* adalah nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang legendaris Troya. Pada plaza inilah filosof Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal. Tempat ini juga menjadi tempat Plato melakukan dialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofisnya kepada orang-orang yang datang. Sesudah itu, kata *academos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academis*, sedangkan perguruan disebut *academia*.²² Berdasarkan hal ini, Menurut Fadjar inti dari pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur,

²¹Heryanto & S.U Helena Ras, *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*, (Malang: Mnc Publishing, 2021), h. 1.

²²Sri Santoso Sabarani, et., al, *Persepsi Dan Pengalaman Akademik Dosen Kealahaan*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2021), h. 30.



terbuka, dan leluasa.²³ Akademi secara bahasa berasal dari kata academy yang berarti lembaga pendidikan tinggi setingkat Universitas Institut atau sekolah tinggi.

Menurut Risetyawan, akademik adalah suatu bidang yang mempelajari tentang kurikulum dalam fungsinya untuk meningkatkan pengetahuan dalam segi pendidikan yang dapat dikelola oleh lembaga pendidikan.²⁴ Akademik adalah suatu pelayanan pendidikan yang disediakan oleh lembaga pendidikan untuk masyarakat dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam berpendidikan.

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa akademik adalah wadah atau tempat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang disediakan oleh perguruan tinggi atau lembaga pendidikan untuk masyarakat.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan

²³Rendi Sujatmiko & Hasto Sudewo, "Hubungan Minat Mengikuti Kegiatan Non Akademik Dengan Motivasi Belajar Siswa Kelas XII Sekolah Menengah Atas di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (LBB SSC) Surabaya" *Jurnal Psikologi Humanistik* 45, Volume 4., No. 1., (2016), h. 4.

²⁴Marliana W.B, M. Dhiyauddin, "Aplikasi Nilai Online Pembayaran SPP dan Absensi Website di SMP Islam Al-Ikhlash Jakarta Selatan" *Jurnal Jamika*, Volume 9., No. 2., (2019), h. 125.

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 Diindungi 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.

cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis.²⁵ Kotler menegemukakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan perhatian perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang menyertai produk yang ditawarkannya, dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.²⁶ Kualitas pelayanan disetiap perusahaan ataupun organisasi harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang disediakan dikarenakan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diinginkan.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut para ahli sebagai berikut:

²⁵Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2021), h. 67.

²⁶Inka Janita Sembiring, Suharyono & Andriani Kusumawat, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's MT. Haryono Malang)" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 15., No. 1., (2014), h. 2.

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) Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayan bisa dikatakan berkualitas bila ada keseuaian antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang digunakan oleh konsumen.
- 2) Kualitas Pelayanan Menurut *Wyckoff*, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut.²⁷ Maksud dari penjelasan ini jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan maupun organisasi maka konsumen akan kembali menggunakan produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah menyediakan layanan yang baik dan benar guna untuk mempererat hubungan dengan pelanggan yang mana kalau didunia pendidikan itu pelanggan utama itu adalah mahasiswa, dengan adanya pelayanan berkualitas maka akan memberikan citra yang baik terhadap suatu lembaga tersebut.

²⁷Dewi Pertiwi, *Op.Cit.*, h.67.



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.

e. Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik

Layanan pendidikan yang berkualitas merupakan tanggung jawab bagian akademik. Menurut Khodayari Kata layanan akademik yakni memiliki sikap positif, kemampuan komunikasi yang baik, memberikan konsultasi bagi mahasiswa, dan mampu memberikan umpan balik kepada mahasiswa. Menurut *Padlee* dan *Yaakop* Perguruan tinggi harus menjadikan kualitas pelayanan akademik sebagai prioritas utamanya sehingga menimbulkan kepercayaan mahasiswa. Kualitas di perguruan tinggi merupakan suatu hal yang kompleks. Kekompleksan kualitas di perguruan tinggi menyebabkan perumusan mengenai pengertian dan pengukuran terhadap kualitas jasa bukanlah perkara yang mudah. Setiap *stakeholder* di perguruan tinggi seperti mahasiswa, pemerintah, dan lembaga perguruan tinggi itu sendiri memiliki konsep kualitas tersendiri menurut sudut pandang mereka. Menurut *Marzo er al* Perguruan tinggi menjadikan mahasiswa sebagai konsumen utama dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada mahasiswanya. Sejalan dengan apa yang dikatakan Khodayari bahwa kualitas pelayanan di perguruan tinggi adalah perbedaan antara harapan dari mahasiswa terhadap kenyataan yang telah mereka rasakan dalam pelayanan akademik di lingkungan perguruan tingginya.²⁸

²⁸Nilda Tri Putri, *Manajemen Kualitas Terpadu*, (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019), h. 104.



Hak Cipta Diindungi 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.

Padlee dan *Yaakop* menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik hanya dapat diidentifikasi menjadi beberapa poin dimana poin inilah yang menjadi acuan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi, seperti:

- 1) Kemauan staf perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 2) Staf perguruan tinggi memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, memiliki kesopanan dan etika dalam melayani mahasiswa.
- 3) Kemampuan staf perguruan tinggi dalam menginspirasi dan kepeduliannya terhadap mahasiswa.²⁹

Menurut *Tampubolon* pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain yang menunjang pelayanan kegiatan

²⁹*Ibid.*, h. 104.



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.

akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.³⁰

Berdasarkan pengertian diatas menjelaskan bahwa pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

f. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akademik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. Menurut Widodo bahwasanya institusi dengan kualitas pelayanan akademik yang bagus karena memiliki sumber daya manusia serta ketersediaan sistem aplikasi dan informasi yang bertumpu pada kecanggihan teknologi, guna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi lebih cepat, mudah dan akurat. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, responsive dan memberikan perhatian.³¹

³⁰Endang Suhendar, "Penerapan Metode Quality Function Deplosyment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Ub" *Jurnal Factor Excata*, Volume 7., No. 4., (2014), h. 373-374.

³¹Yusniar Harahap, Makhdalena dan Zulkarnain, "The Influence Of The Quality Academic Services And Educational Insfrastructure Facilities To The Satisfaction To The Students Faculty Of The Teacher And Education Selence



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.

Menurut Astuti terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu:

- 1) *Respect for students* (respek terhadap mahasiswa) hal ini bisa berupa respon dalam bentuk layanan yang diberikan baik dari staf prodi maupun dosen kepada mahasiswa. Adapun layanan yang diberikan tersebut merupakan gambaran kinerja setiap individu.
- 2) *Professor's knowledge* (pengetahuan dosen) yang merupakan gambaran segala hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang dipahami oleh dosen yang akan disampaikan kepada mahasiswa.
- 3) *University physical environment* (lingkungan fisik universitas atau perguruan tinggi) yang mencerminkan fasilitas-fasilitas yang tersedia baik di dalam ruang kuliah maupun di lingkungan kampus. Fasilitas yang ada di perguruan tinggi merupakan alat penunjang agar terciptanya proses pembelajaran yang efektif. Adapun yang tergolong fasilitas perguruan tinggi diantaranya lahan kampus, parkir, bangunan, perpustakaan, toilet, ruang kelas, tempat ibadah, laboratorium, media pembelajaran dan lain-lain yang dianggap sebagai fasilitas di perguruan tinggi.³²

Menurut *The Lang Gie* menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

(Frip) Of Riau University” *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Volume 7., No. 1., (2019), h. 121.

³²Agung Nugroho Catur Saputro ddk, *Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pendidikan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), h. 141.



- 1) Motivasi kerja pegawai yang tinggi maka ia akan menampilkan performa kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.
- 2) Sistem kerja dan sistem pelayanan dilembaga pendidikan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- 3) Suasana kerja di lembaga pendidikan yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung pegawai dalam melayani mahasiswa dengan pelayanan yang berkualitas.
- 4) Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik. Pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa dapat diberikan jika pegawai memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
- 5) Lingkungan fisik tempat kerja meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman pegawai dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.
- 6) Fasilitas dan Perlengkapan yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.
- 7) Prosedur kerja dilembaga pendidikan tersebut merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami.³³

Berdasarkan penyampaian diatas menjelaskan bahwa keberadaan fasilitas belajar dan kinerja staf prodi berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa.

g. Manfaat Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas dapat dikelola dengan tepat, dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Tjiptono dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan atribut utama yang harus dimiliki dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas dari pelanggan. Menurut Tjiptono manfaat kualitas layanan berkontribusi untuk peningkatan daya saing berkesinambungan bagi organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.³⁴

Menurut Moekijat manfaat pelayanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut : pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu lembaga pendidikan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk menarik hati mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga

³³Mahmudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak” *Jurnal Of Islamic Economics and Business Studies*, Volume 5., No. 1., (2022), h. 26.

³⁴Ratu Maesaroh, *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan Dan Harapan Wisatawan*, (Banten: Guepedia, 2019), h. 79-80.

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.

mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi bagi mahasiswa maka perguruan tinggi dapat memperoleh benefit yang baik serta keuntungan-keuntungan lain yang diterima seperti citra perguruan tinggi yang baik di mata masyarakat.³⁵ Sedangkan menurut Menurut *Kotler* Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan.³⁶

h. Indikator Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut *Zeithaml*, *Parasuraman* dan *Berry* indikator kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles*: pelayanan secara fisik. *Tangibles* digambarkan sebagai fasilitas fisik (gedung dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (tehnologi), personil, dan material komunikasi. Semua ini menyediakan penyediaan fisik atau gambaran pelayanan terhadap pelanggan.

³⁵Yusniar Harahap, et., al, *op. cit*, h. 120-121.

³⁶Marthalina, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta" *Jurnal MSDM*, Volume. 5., No. 1., (2018), h.

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.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Realibility*) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan: secara konsisten telah menunjukkan sebagian faktor penentu persepsi jasa kualitas yang utama antar pelanggan. Keandalan digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan kemampuan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Sebagai seorang muslim telah ada contoh tauladan tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Responsiveness* (kemampuan reaksi) adalah kesediaan membantu para pengguna jasa untuk menyediakan dan melayani. Dimensi ini menekankan kepada permintaan pelanggan mempertanyakan keluhan dan masalah tanpa menunggu waktu yang terlalu lama dan menunggu jawaban dari pengguna jasa. Pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang esensial. Pegawai memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dengan kecepatan dan ketepatan waktu.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas

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.

dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan (*Assurance*) dan kepercayaan membangkitkan semangat dan memberikan gambaran kemampuan kepada pegawai para pengguna jasa yang mempunyai resiko tinggi atau mereka yang merasakan ketidakpastian terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Konteks ini demikian membangun kepercayaan dan kesetiaan antara kunci yang menghubungkan orang antara satu dengan lainnya. Adanya *assurance* (jaminan) memberikan nilai positif bagi pelayanan. Jaminan ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kesopan santunan, rasa aman, rasa percaya diberikan oleh pengguna jasa. Baik buruknya suatu pelayanan di tentukan oleh pegawai tersebut.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati merupakan perilaku individu. Empati digambarkan sebagai kepedulian, memberikan perhatian yang tulus ketika para pengguna jasa merasa kesulitan dalam melakukan suatu urusan dalam pelayanan maka pegawai dengan senang hati membantu dan memberikan solusi tentang apa yang harus dilakukan.

Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini dinilai dari 5 indikator yang disebutkan di atas yaitu: 1) *tangibles* (bukti fisik) adalah unsur berwujud pada kualitas jasa

pelayanan akademik yang terkait dengan kelayakan fasilitas fisik yang menunjang operasional administrasi dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa, 2) *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3) *responsiveness* (daya tanggap) adalah meliputi ketangapan pegawai akademik dalam memberikan jasa pelayanan kepada mahasiswa dalam hal memberikan bantuan dengan penanganan yang cepat dan tepat, 4) *assurance* (kepastian) adalah menciptakan kepercayaan dan keyakinan bagi mahasiswa bahwa menjamin layanan yang diberikan terpercaya dan handal, 5) *empaty* (perhatian) adalah kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai didalam memahami dan mengantisipasi kebutuhan mahasiswa khususnya kebutuhan yang bersifat individual.³⁷

i. Layanan Akademik dalam Perspektif Islam

Dalam kualitas pelayanan, seorang atau sekelompok organisasi harus betul-betul memperlakukan stakeholder sebaik mungkin. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah Al-Imron ayat 159, yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

³⁷Fitrianingsi Mokodompit, Buhari Luneto, "Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa" *Jurnal Pendidikan Islam*, Volume 2., No. 1., (2019), h. 97-98.

- 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 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.

Artinya: *“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”*³⁸

Ayat tersebut menjelaskan kepada kita bahwasanya. Pertama, karakter lemah lembut harus ada disetiap orang yang terlibat dunia pendidikan. Hubungan dosen dengan mahasiswa, pihak kampus dan mahasiswa harus dilandasi dengan sikap lemah lembut. Apalagi pegawai pelayanan mahasiswa yang setiap hari bertemu berbagai mahasiswa dengan masing-masing kebutuhan administrasi. Kedua, sifat kelembutan juga harus tertanam di hati pelaku pendidikan. Sifat kelembutan akan membuka komunikasi yang baik, sehat dan ramah. Untuk berlaku lemah lembut juga dijelaskan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Rasulullah SAW bersabda

مَنْ يُحْرَمَ الرَّفْقَ يُحْرَمَ الْخَيْرَ

Artinya: *“Barangsiapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan mendapatkan kebaikan”* (HR. Muslim)³⁹

³⁸ Al-Qur'an Kementerian Agama RI, *Loc.cit.*, h. 95.

³⁹ Muslim bin Hajjaj, *Shahih Muslim*, (Mamlakah al-Arabiyah as-Suudiyah: Daar at-Tha'ah, 2013), Juz 1, h.50.

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.

Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, maka pimpinan atau pegawai layanan akademik harus berkerja dengan ramah dalam berinteraksi sosial di antara sesama, lemah lembut, ikhlas dan bersungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal kepada konsumen atau mahasiswa sebagai pengguna jasa tersebut.

Pelayanan sendiri sifatnya sosial dan merupakan salah satu kebaikan dalam hal tolong menolong antar sesama. Dengan memberikan kinerja pelayanan yang baik dan lebih bermutu sesuai harapan konsumen sebagai pengguna jasa tersebut. Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”.⁴⁰

3. Teori Kepercayaan Mahasiswa

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu. Kepercayaan tersebut dapat berupa pengetahuan, serta kepercayaan juga dapat membentuk suatu citra produk dan merek. Sedangkan menurut Jogiyanto “ Kepercayaan merupakan penilaian seorang individu setelah memperoleh,

⁴⁰*Ibid.*, h.144

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.

memproses, dan mengumpulkan informasi kemudian akan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan”. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepercayaan merupakan tingkat keyakinan seseorang terhadap suatu jasa setelah merasakan manfaatnya.

Kepercayaan adalah rasa percaya seseorang kepada pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak setelah seseorang tersebut mengumpulkan berbagai informasi yang diperoleh berdasarkan pada keyakinan bahwa pihak tersebut dapat memenuhi atas kewajiban yang ia harapkan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap sesuatu. Tingkat kepercayaan merupakan kemampuan pihak produsen atau penyedia layanan dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrument yang digunakan oleh konsumen untuk membuat penggunanya percaya.⁴¹

b. Pengertian Mahasiswa

Menurut Kamus Praktis Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah mereka yang sedang belajar di perguruan tinggi. Salim mengatakan bahwa mahasiswa adalah orang yang terdaftar dan menjalani pendidikan pada perguruan tinggi. Susantoro menyatakan bahwa sosok mahasiswa juga kental dengan nuansa kedinamisan dan sikap

⁴¹Rara Gustiana dan Ruslinda Agustina, “Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Dana pada Mahasiswa Program Stdi Akuntansi STIE Nasional Banjarmasin” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 6., No. 1., (2023), h. 79.

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.

keilmuannya yang dalam melihat sesuatu berdasarkan kenyataan objektif, sistematis dan rasional.⁴²

Mahasiswa secara harfiah adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik universitas, institus atau akademi. Mereka yang terdaftar sebagai siswa di perguruan tinggi otomatis dapat disebut sebagai mahasiswa. Menurut Budiman, mahasiswa adalah yang belajar di sekolah tingkat perguruan tinggi untuk mempersiapkan dirinya bagi suatu keahlian tingkat sarjana. Sementara itu menurut Daldiyono mahasiswa adalah seseorang yang sudah lulus dari Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dan sedang menempuh pendidikan tinggi.⁴³

c. Indikator Kepercayaan Mahasiswa

Menurut Wiwobo (2014) indikator kepercayaan mahasiswa yaitu:

- 1) Integritas (*Integrity*), integritas meliputi kejujuran dan kebenaran. Integritas menjadi penting ketika seseorang menilai sikap dari orang tersebut
- 2) Berkompeten (*Competence*). Keterampilan mencakup pengetahuan dan keterampilan teknis dan interpersonal serta pribadi.

⁴²Asri Setiani, Intan Rachmina Koho, Arifin Daulay, “Perubahan Pola Perilaku Mahasiswa FISIP Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Pramita Indonesia Kabupaten Tangerang” *Jurnal FISIP*, Volume 16., No. 1., (2022), h. 4

⁴³Rifda Cita Zulviah, “Implementasi Pendidikan Karakter Terhadap Perilaku Mahasiswa Prodi PPKn di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Primagraha” *Jurnal FKIP*, Volume 2., No. 2., (2021), h. 5

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.

- 3) Konsisten (*Consistent*). Konsisten berkaitan dengan kejujuran individu, kemampuan dan penilaian yang baik. Perbedaan antara kata dan tindakan seringkali melemahkan kepercayaan.
- 4) Loyalitas (*Loyalty*). Loyal berarti keinginan untuk melindungi dan menghormati muka orang lain. Kepercayaan harus bergantung pada seseorang untuk mendapatkan hasil maksimal.
- 5) Keterbukaan (*Openness*). Keterbukaan merupakan suatu usaha untuk percaya bahwa orang lain memberikan seluruh kebenaran sehingga diharapkan dapat meningkatkan rasa saling percaya anatara kedua pihak.

B. Penelitian Terdahulu

Nama / Tahun	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil
Teguh Surtoto (2011)	Pengaruh Kepemimpinan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepercayaan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pada Penelitian ini menggunakan empat variabel - Variabel X1 (independen) yaitu kepemimpinan organisasi dan variabel Y2 (dependen) yaitu kinerja karyawan - Subjek penelitian ini pada karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan satu variabel independen yang sama yaitu komitmen organisasi dan variabel dependen menggunakan variabel kepercayaan - Menggunakan metodologi kuantitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepemimpinan organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan - Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komitmen organisasi

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>				<p>berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepercayaan organisasi</p> <p>Sedangkan kepemimpinan organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan organisasi</p>
<p>Naharuddin, Mukhtar Hamzah dan Fitriany (2019)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepercayaan Pembeli pada Catering CV Narsa Makassar</p>	<p>- Penelitian ini salah satu variabel independennya menggunakan variabel <i>word of mouth</i></p> <p>- Subjek penelitian ini pada pembeli</p>	<p>- Variabel dependen (Y) sama-sama berfokus pada kepercayaan</p> <p>- Menggunakan metodologi kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pembeli catering CV Narsa Makassar</p> <p>Hasil penelitian</p>

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.

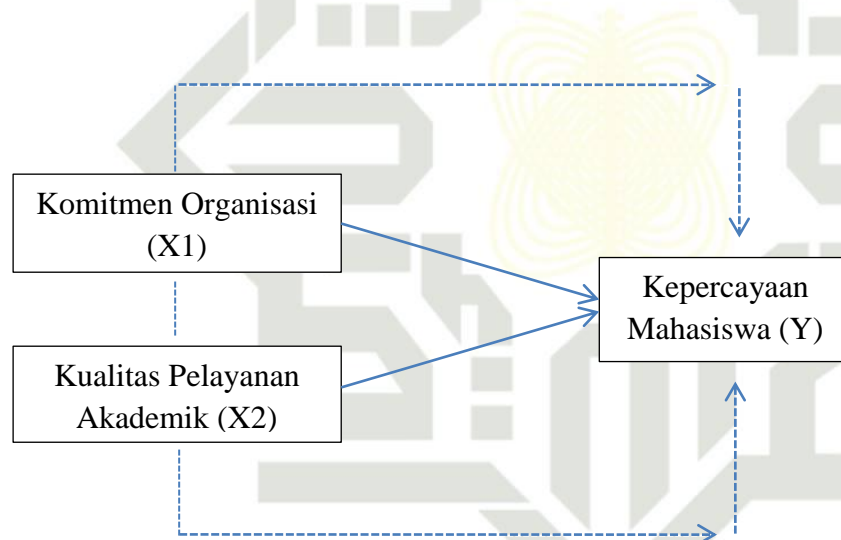
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>				<p>ini menyatakan bahwa word of muth berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pembeli pada catering CV Narsa Makassar</p>
<p>Abu Hasan Asy'ari, Yakub (2023)</p>	<p>Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT Group Finance Indonesia</p>	<p>- Penelitian ini menggunakan satu variabel independen (X) yaitu Kinerja karyawan. - Subjek penelitian ini pada nasabah</p>	<p>- Variabel dependen (Y) sama-sama berfokus pada kepercayaan - Menggunakan metodologi kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan nasabah pada PT Group Finance Indonesia</p>

C. Kerangka Berpikir



Dalam model kerangka berpikir ini dijelaskan secara teoritis hubungan variable dependen dan variable independen. Adapun yang berperan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Mahasiswa (Y). Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi (X1) dan kualitas pelayanan akademik (X2).

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



Keterangan:

-  : Parsial
-  : Simultan

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.



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.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang karakteristik populasi, yang merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian.

Penelitian Asriel Azis, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pengguna jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia (Persero).⁴⁴

Penelitian Teguh Suripto, menunjukkan hasil bahwa variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan organisasi.

Hal ini dibuktikan pada kolom hasil uji t besarnya nilai sig yakni 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,944 dan artinya variabel X1 mempengaruhi kepercayaan organisasi.⁴⁵

Berdasarkan konsep dan bukti empiris dari penelitian sebelumnya, maka Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{01} : Komitmen Organisasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

H_{a1} : Komitmen Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

⁴⁴ Asriel Azis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero)”, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 48.

⁴⁵ Teguh Suripto, “Pengaruh Kepemimpinan Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepercayaan Organisasi dan Kinerja Karyawan” *Jurnal JBTI*, Volume 2., No. 1., (2011). h. 69.

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.

H₀₂: Kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

H_{a2}: Kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

H₀₃: Komitmen Organisasi dan kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

H_{a3}: Komitmen Organisasi dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Pekanbaru tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum, alamat jalan HR. Soebrantas KM 15 No. 155 Tuah Madani, Kecamatan Tuah Madani, Riau.

C. Subjek dan Objek

Subjek penelitian adalah sumber utama dalam penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.⁴⁷ Adapun subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau. Sedangkan objek penelitian adalah variabel atau apa yang

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 35.

⁴⁷Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), h. 34.

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.

menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁴⁸ Adapun objek penelitian ini adalah pengaruh komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN suska riau.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁹ Dikarenakan populasi adalah keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek tertentu, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini ialah seluruh mahasiswa aktif semester satu (1) sampai semester sembilan (9) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau. Berikut rekapitulasi mahasiswa aktif fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau angkatan 2019-2022 semua jurusan.

Tabel 3.1
Rekapitulasi Mahasiswa Aktif Semester Ganjil

NO	Program Studi	Semester					Jumlah
		1	3	5	7	9	
1	Hukum Keluarga	141	104	127	255	55	682
2	Hukum Ekonomi Syariah	118	135	138	105	37	533
3	Perbandingan Mazhab	47	51	49	38	17	202
4	Hukum Tata Negara	111	99	82	167	28	487
5	Ekonomi Syariah	105	103	158	330	89	785

⁴⁸ *Ibid*, h.35.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 80.

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.

6	Ilmu Hukum	150	179	192	276	166	963
7	Perbankan Syariah D3	0	24	32	4	2	62
8	Perbankan Syariah S1	84	0	0	0	0	84
Total		756	695	778	1175	394	3798

Sumber: Akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

Berdasarkan tabel diatas maka total populasi dalam penelitian ini adalah 3.798 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability non-sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Purposive sampling adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Banyaknya sampel dapat dihitung berdasarkan rumus slovin berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = total populasi
- e = batas toleransi error (10%)

Berdasarkan rumus tersebut, maka besar sampel yang diambil pada penelitian ini diperoleh dari data jumlah mahasiswa aktif Fakultas Syariah dan Hukum sebagai berikut:

$$n = \frac{3.798}{1 + (3.798(10\%)^2)}$$

$$n = \frac{3.798}{1 + (3.798(0,01))}$$

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.

$$n = \frac{3.798}{1+(37,98)}$$

$$n = \frac{3.798}{38,98} = 97,43$$

$$n = 97,43 \text{ atau dibulatkan menjadi } 97 \text{ responden}$$

Namun menghindari pengisian kuesioner secara tidak serius, penulis membulatkan sampel sebanyak 100 sampel.

Tabel 3.2
Sampel Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Setelah Dilakukan Pengambilan Sampel Dengan Rumus Slovin

Jurusan	Ukuran Sampel	
	Slovin	Pembulatan
Hukum Keluarga	$682/3.798 \times 100 = 17,95$	18
Hukum Ekonomi Syariah	$533/3.798 \times 101 = 14,03$	14
Perbandingan Mazhab	$202/3.798 \times 102 = 5,31$	5
Hukum Tata Negara	$487/3.798 \times 103 = 12,82$	13
Ekonomi Syariah	$785/3.798 \times 104 = 20,66$	21
Ilmu Hukum	$963/3.798 \times 105 = 25,35$	25
Perbankan Syariah D3	$62/3.798 \times 106 = 1,63$	2
Perbankan Syariah S1	$84/3.798 \times 107 = 2,21$	2
JUMLAH		100

E. Sumber Data**1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Data dari penelitian ini didapat langsung dari lapangan atau lokasi penelitian melalui orang yang bersangkutan atau orang yang menjadi responden dari penelitian ini yaitu mahasiswa fakultas syariah dan hukum uin suska riau seperti penyebaran kuesioner.



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.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti buku-buku, karya ilmiah, web serta data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti berharap sumber data sekunder ini dapat membantu memberikan informasi dan sebagai bahan data pelengkap.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Menurut Kartino pengertian observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan selanjutnya, dikemukakan bahwa tujuan dari observasi adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu.⁵⁰

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti terhadap narasumber, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.

⁵⁰Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Fakta*, (Jakarta: Bumi Askara, 2013), h.143.

3. Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga sebagai pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa saja yang bisa diharapkan dari responden.

Teknik pemberian kuesioner dilakukan dengan cara menemui mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum satu persatu dan memberikan lembaran pertanyaan kuesioner dan peneliti memberikan arahan tentang cara pengisian kuesioner tersebut, setelah pemberian arahan, maka kuesioner tersebut diisi oleh responden, disaksikan langsung oleh peneliti agar data yang diberikan oleh responden nyata dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuesioner. Jenis kuesioner yang digunakan untuk mengukur adalah skala Likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi tentang suatu objek atau fenomena tertentu.⁵¹

Skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pernyataan yang disusun memiliki kategori positif atau negatif. Untuk keperluan analisis pada penelitian ini maka diberikan skor, yaitu:

⁵¹*Ibid.*, h. 219.

Hak Cipta Diindungi 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 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.

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) | = 5 |
| b. Sesuai (S) | = 4 |
| c. Netral (N) | = 3 |
| d. Tidak Sesuai (TS) | = 2 |
| e. Sangat Tidak Sesuai (STS) | = 1 |

4. Dokumentasi

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen baik yang berada di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Nasution menyatakan dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, atau arsip yang sesuai dengan masalah yang diteliti.⁵²

G. Teknik Analisis Data**1. Uji Instrumen****a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Berikut kriteria pengujian validitas :

⁵²*Ibid.*, h. 145.



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) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).⁵³

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulangpun hasilnya akan tetap sama (konsisten).

Menurut sutan steinback dalam buku sugiyono reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas ini menggunakan metode eronbach alpha di program SPSS dengan kriteria

⁵³Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*, (Bandung : Alfabeta, 2017), h.

sebagai berikut : jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 berarti dinyatakan reliable.

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengkaji apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Suatu penelitian data yang diperlukan harus bervariasi normal, jika data setiap variabel tidak normal maka tidak bisa menggunakan statistik parametik.

Distribusi dari data-data sampel hasil dari observasi akan mendekati normal jika jumlah individu sampel semakin besar.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika korelasi terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.⁵⁴

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali bahwa jika varian data residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

⁵⁴Echo Perdana Kusumah, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung: Lab Komputer Manajemen FE UNBB, 2016), h.42.

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.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik Scatter Plot. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵⁵

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh satu variabel terikat (dependen) terhadap dua atau lebih variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik, sedangkan variabel independen meliputi komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik. Model persamaan linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik

b_1, b_2 : Koefisien regresi

X_1 : Variabel Komitmen Organisasi

⁵⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Jawa Tengah: UNDIP Press , 2011), h.107.



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.

X_2 : Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

e : error

Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan alat bantuan program *software* aplikasi SPSS (*Statistic for Product and Service Solution*). Analisa yang akan dilakukan sebelumnya perlu dilakukan uji data untuk menjaga agar data yang diperoleh sesuai dengan harapan.⁵⁶

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Imam Ghozali uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0.05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima, Ini berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁷

b. Uji Koefiein Simultan (Uji f)

⁵⁶*Ibid.*, h. 56.

⁵⁷Abdurahman Misno dan Ahmad Rivai, *Metode Penelitian Muamalah Kualitatif And Kuantitatif Approach*, (Bogor: Pustaka Amma Alamia, 2017), h.

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.

Uji secara simultan (uji f) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1, X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji ini adalah:

- 1) Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka : H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka : H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Koefisien korelasi dilakukan untuk melihat keberadaan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuat tidaknya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti tertera pada tabel berikut:⁵⁸

⁵⁸Sugiyono, *op. cit.*, h.184.

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.

Tabel 3.3
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-1,99	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Erat
0,80-0,100	Sangat Erat

H. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum, penulis menggunakan indikator pengukuran program menurut Budiani dan indikator kesejahteraan menurut Hermanita, sebagai berikut:

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Alat Ukur
Komitmen Organisasi (X1)	<i>Luthans</i> dalam <i>Edy Sutrisno</i> , menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, kemauan usaha tinggi untuk berorganisasi, dan suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai- nilai dan tujuan- tujuan organisasi.	1. Disiplin 2. Kehadiran 3. Kerjasama 4. Kepuasan 5. Kebijakan	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Akademik (X2)	<i>Pakpahan</i> mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Perhatian	Skala Likert

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.

	<p>pelanggan atau <i>stakeholders</i> dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau <i>stakeholders</i>. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.</p>		
Kepercayaan Mahasiswa (Y)	Kepercayaan Mahasiswa adalah penilaian seorang individu tepatnya mahasiswa setelah memperoleh, memproses dan mengumpulkan informasi kemudian akan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integritas 2. Berkompeten 3. Konsisten 4. Loyalitas 5. Keterbukaan 	Skala Likert

I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Lokasi Penelitian

Dalam menghadapi perubahan-perubahan yang diakibatkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut, maka peranan para intelektual muslim semakin sangat penting. Mereka harus mampu mengarahkan kemajuan ilmu dan teknologi bernafaskan Islami. Menyadari kelemahan dan kekurangan akan hal yang demikian maka tokoh agama, pemuka masyarakat dan pemerintah daerah Riau merasa terpanggil untuk mendirikan lembaga pendidikan tinggi yang beridentitas Islam. Ide tersebut menjadi kenyataan dengan usaha membentuk Badan Pelaksana Al Jami'ah Al Islamiah (BAPELA) Riau yang diketuai oleh Datuk Wan



Abdurrahman (Wakil Gubernur KDH Tk. I Riau). Sebagai salah satu usaha dari BAPELA adalah pendirian Fakultas Syariah, berdasarkan surat keputusan Menteri Agama No. 79 tahun 1966 tanggal 21 Nopember 1966. Fakultas yang didirikan ini merupakan salah satu Fakultas pada Universitas Islam Riau (UIR) cabang Tembilahan. Pada waktu yang bersamaan dilantiklah Haji Abdul Hamid Sulaiman sebagai Dekan.

Semula Fakultas Syariah hanya berstatus Fakultas Muda yaitu sampai Sarjana Muda saja. Dengan jurusan Qadha'. Kemudian melalui SK Menteri Agama RI No. 69 Tahun 1982, tanggal 27 Juli 1982, status Fakultas Syariah ditingkatkan menjadi Fakultas Madya. Berdasarkan SK Menteri Agama RI tersebut Fakultas Syariah menyelenggarakan perkuliahan tingkat Doktoral Syariah membuka kuliah ditingkat Doktoral dengan jurusan Qadha'. Hal ini terus berlangsung sampai dimulai Sistem Kredit Semester (SKS) pada tahun ajaran 1984/1985. Pada saat itu Fakultas Syariah sudah berkembang menjadi dua jurusan yaitu Peradilan Agama (PA) dan jurusan Perdata/Pidana Islam (PPI).

Tahun ajaran 1989/1990 terdapat pula perubahan dan penambahan jurusan, yaitu Peradilan Agama (PA), Jurusan Perbandingan Mazhab (PM) sebagai jurusan baru, dan jurusan Mu'amalah Jinayah (MJ) sebagai ganti dari jurusan Perdata dan Pidana Islam. Enam tahun kemudian, tepatnya pada tahun ajaran 1995/1996 terjadi lagi perubahan jurusan Peradilan Agama (PA) berubah nama dengan Ahwal al-Syakhshiyah (AS), jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum (PMH), jurusan Muamalah Jinayah

Hak Cipta Diindungi 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 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.

dimekarkan menjadi dua jurusan yaitu jurusan Muamalah (M) dan jurusan Jinayah Siyasah (JS). Dengan semakin besarnya tuntutan perubahan, maka mulai tahun akademik 2002/2003 Fakultas Syariah membuka jurusan baru yaitu Jurusan Ekonomi Islam (EI) Program Studi Ekonomi Perbankan S1 yang lebih berbasis syariah, yaitu dengan SK Menteri Agama RI No. E/16/1998. Kemudian pada tahun akademik 2003/2004 Fakultas Syariah membuka Program Studi Diploma Tiga Perbankan Syariah, dan berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor DJ.1/284 /2007 tanggal 15 Agustus 2007 Fakultas Syariah membuka Program Studi Ilmu Hukum.⁵⁹

2. Visi dan Misi

a. Visi

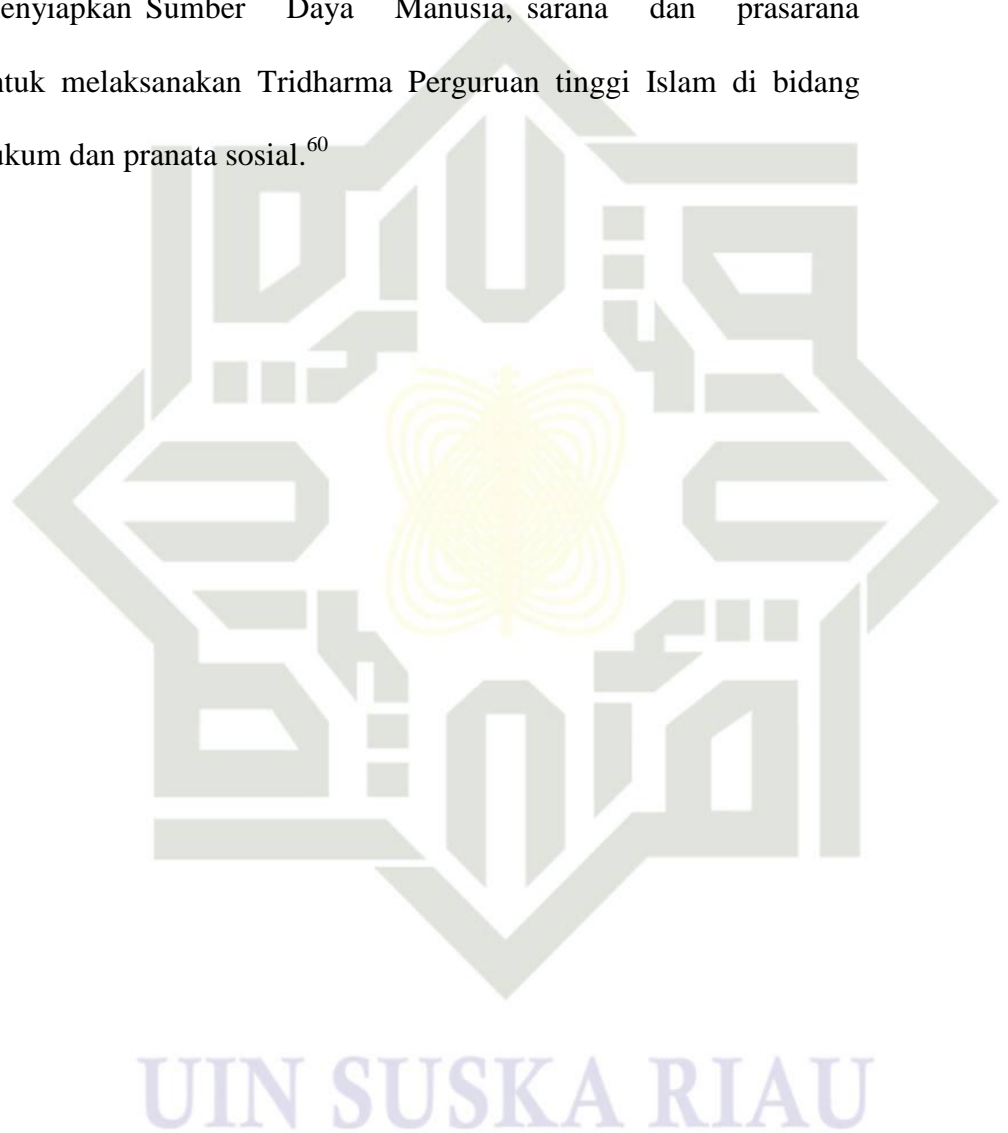
Mewujudkan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang Gemilang, Terbilang dalam Bidang Hukum dan Pranata Sosial Secara Integratif di Kawasan Asia Tahun 2025.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional dalam bidang hukum dan pranata sosial secara integral.

⁵⁹Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, "Sejarah Singkat Fakultas Syariah dan Hukum" artikel dari <https://fasih.uin-suska.ac.id/sejarah-singkat/>. Diakses pada 01 Maret 2024

- 2) Melaksanakan penelitian dan kajian ilmiah dalam bidang hukum dan pranata sosial dengan menggunakan paradigma Islami.
- 3) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat secara integral dengan menggunakan paradigma Islami.
- 4) Menyiapkan Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana untuk melaksanakan Tridharma Perguruan tinggi Islam di bidang hukum dan pranata sosial.⁶⁰



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.

⁶⁰Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, “Visi dan Misi Fakultas Syariah dan Hukum” artikel dari <https://fasih.uin-suska.ac.id/visi-misi-dan-tujuan-fakultas-syariah-dan-hukum-2021-2025/>. Diakses pada 01 Maret 2024



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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau sebagai berikut:

1. Secara parsial diketahui bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 8,381 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 0,679 < t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikan $0,499 > 0,05$.
3. Nilai *R-Square* sebesar 0,486 yang berarti 48,6% variasi dari kepercayaan mahasiswa dijelaskan oleh variabel bebas yaitu komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik.
4. Secara simultan diketahui bahwa komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa pada layanan akademik fakultas syariah dan hukum



UIN Suska Riau, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 45,800 > F_{tabel} 3,94 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Dari tinjauan ekonomi syariah, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan akademik pada fakultas syariah dan hukum terlaksana dengan ketentuan prinsip syariah, karena sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dalam sistem ekonomi syariah.

B. Saran

Peneliti mengemukakan beberapa saran dan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak fakultas dalam hal meningkatkan kepercayaan mahasiswa, yaitu:

1. Komitmen organisasi pada fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau sudah baik. Namun pada indikator 2 "kehadiran" masih tergolong cukup rendah yang artinya masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki.

Disarankan agar pihak fakultas lebih memperhatikan pegawai maupun jajaran pimpinan dalam masalah kehadiran di jam kerja.

Kualitas pelayanan akademik pada fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau sudah cukup baik. Namun pada indikator 1 "bukti langsung" tergolong cukup rendah yang artinya masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki.

Disarankan agar pihak fakultas lebih memberikan perhatian lebih tentang fasilitas kerja yang terdapat pada akademik agar para pegawai menjadi lebih semangat dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan akademik sehingga mahasiswa merasa percaya dan puas pada fakultas.

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.



DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Al-Qur'an Kementerian Agama RI. *Alqur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.

Muslim bin Hajjaj, *Shahih Muslim*, Mamlakah al-Arabiyyah as-Su'udiyah: Daar at-Tha'ah, 2013.

B. Buku

Al-Albani, Muhammad Nasharuddin. *Shahih Al Jami' Ash-Shaghir*, Penerjemah Imran Rosadi dan Andi Arlin, Jakarta: Pustaka Azzam, 2004.

Antonius, G. Atosokhi. *Relasi Dengan Dunua (Alam, Iptek & Kerja)*, Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2005.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Jawa Tengah: UNDIP Press, 2011.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Fakta*, Jakarta: Bumi Askara, 2013.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Heyanto dan S.U Helena Ras. *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*, Malang: Mnc Publishing, 2021.

Kotler, Philip dan Keil Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.

Mesaroh, Ratu. *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan Dan Harapan Wisatawan*, Banten: Guepedia, 2019

Misno, Abdurahman dan Ahmad Rivai, *Metode Penelitian Muamalah Kualitatif And Kuantitatif Approach*, Bogor: Pustaka Amma Alamia, 2017.

Nugroh, Agung. et., al. *Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pendidikan*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.

Paolung. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Pedana, Echo. *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, Bangka Belitung: Lab Komputer Manajemen FE UNBB, 2016.

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

- Petiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2021.
- Putri, Nilda Tri. *Manajemen Kualitas Terpadu*, Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019.
- Sabarani, Sri Santoso. et., al. *Persepsi Dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sunarto, Ridwan *Pengantar Statistika*, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fady. *Strategi Publik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- C. Jurnal**
- Cahyani, Riris anggung. et., al. “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Salatiga)”. *Jurnal Ekobis Dewantara*, Volume. 3, No. 1, (2020).
<https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1302>
- Gustiana, Rara dan Ruslinda Agustina. “Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Dana pada Mahasiswa Program Stdi Akuntansi STIE Nasional Banjarmasin”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 6, No. 1, (2023).
<https://stienas-ypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/414/385>
- Harahap, Yusniar. et., al. “The Influence Of The Quality Academic Services And Educational Instrastructure Facilities To The Satisfaction To The Students Faculty Of The Teacher And Education Selence (Fkip) Of Riau University”. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Volume 7, No. 1, (2019).
<https://jmp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JMP/article/viewFile/5442/5104>
- Islamy, Fahmi Jahidah. “Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Berkelanjutan terhadap Turnover Intention pada Dosen Tetap STIE Inaba Bandung”. *Jurnal Indonesia Membangun*, Volume 15, No. 2, (2016).
<https://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/view/72>
- Lyana, Komang Rosa dan Edy Sujana. “Pengaruh Komitmen Organisasi, Locus Of Control dan Implementasi Good Governance terhadap Kecenderungan Kecurangan (Fraud) Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Seririt”. *Jurnal Akuntansi Profesi*, Volume 12, No. 02, (2021).



<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JAP/article/view/35621>

Mahmudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak”. *Jurnal Of Islamic Economics and Business Studies*, Volume 5, No. 1, (2022).

<https://ejournal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/download/666/611>

Marthalina. “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta”. *Jurnal MSDM*, Volume 5, No. 1, (2018).

<https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSD/article/view/455>

Mokodompit, Fitrianiingsi dan Buhari Luneto. “Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”. *Jurnal Pendidikan Islam*, Volume 2, No. 1, (2019).

<https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/alminhaj/article/view/1094/825>

Normi, Siti. “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Induk Pembangunan II Medan”. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Volume. 3, No. 2, (2017).

<https://ejournal.methodist.ac.id/index.php/methonomi/article/view/1001>

Pranata, Eri. et., al. “Pengaruh Kompensasi dan Komiten Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nicepora Megatama”. *Jurnal Ekonomi UNMAS*, Volume 1, No. 4, (2020).

<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/1439>

Santi, Mei. et., al. “Kualitas Pelayanan Konsumen Kacamata Ekonomi Islam”. *Jurnal AT-TUJJAR*, Volume 10, No. 1, (2022).

<https://ejournal.kopertais4.or.id/mataraman/index.php/atTujjar/article/view/4760>

Sehani, Asri et., al. “Perubahan Pola Perilaku Mahasiswa FISIP Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Pramita Indonesia Kabupaten Tangerang”. *Jurnal FISIP*, Volume 16, No. 1, (2022).

<https://jurnalunpri.ac.id/index.php/lo/article/view/22>

Suaryono, Inka Janita & Andriani Kusumawat. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’s MT. Haryono Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis.*, Volume 15, No. 1, (2014).

<https://www.neliti.com/publications/84504/pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-dala>

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 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.

Suendar, Endang. “Penerapan Metode Quality Function Deploymet (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Ub”. *Jurnal Faktor Excata*, Volume 7, No. 4, (2014).

https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/view/291

Suatmiko, Rendi & Hasto Sudewo. “Hubungan Minat Mengikuti Kegiatan Non Akademik Dengan Motivasi Belajar Siswa Kelas XII Sekolah Menengah Atas di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (LBB SSC) Surabaya”. *Jurnal Psikologi Humanistik 45*, Volume 4, No. 1, (2016).

<https://univ45sby.ac.id/ejournal/index.php/humanistik/article/view/134>

Suripto, Teguh. “Pengaruh Kepemimpinan Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepercayaan Organisasi dan Kinerja Karyawan”. *Jurnal JBTI*, Volume 2, No. 1, (2011).

<https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/2427>

Wati, Windha Trisetya, Imelda Aprileni, Jayanti Apri Emarawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Medua Hotel & Tower Jakarta”. dalam *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Volume 17, No. 2, (2020).

<https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/330>

W.B, Marlina dan M. Dhiyauddin. “Aplikasi Nilai Online Pembayaran SPP dan Absensi Website di SMP Islam Al-Ikhlis Jakarta Selatan”. *Jurnal Jamika*, Volume 9, No. 2, (2019).

<https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jamika/article/download/2528/1740/>

Zulviah, Rifda Cita. “Implementasi Pendidikan Karakter Terhadap Perilaku Mahasiswa Prodi PPKn di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Primagraha”. *Jurnal FKSIP*, Vokume 2, No. 2, (2021).

<https://jurnal.upg.ac.id/index.php/jpbp/article/view/124>

C. Skripsi

Azis, Asriel. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero)*, Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.

D. Web

Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, “Sejarah Singkat Fakultas Syariah dan Hukum” artikel dari <https://fasih.uin-suska.ac.id/sejarah-singkat/>. Diakses pada 01 Maret 2024

Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau. “Sejarah Singkat Fakultas Syariah dan Hukum” artikel dari <https://fasih.uin-suska.ac.id/visi-misi-dan-tujuan-fakultas-syariah-dan-hukum-2021-2025/>. Diakses pada 01 Maret 2024

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

LAMPIRAN

KUESIONER

Identitas Responden

Nama :
 NIM :
 Prodi :
 Semester :

a. Petunjuk Pengisian

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda
2. Kuesioner terdiri dari 15 pernyataan dengan 5 pilihan jawaban
3. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti sebelum anda menjawab
4. Berilah salah satu jawaban dengan tanda ceklis (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang anda rasakan

b. Keterangan Pilihan Jawaban

- 1 = Tidak Setuju (TS)
- 2 = Kurang Setuju (KS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Komitmen Organisasi (X1)

NO	Uraian Pernyataan	Nilai				
		TS	KS	N	S	SS
1	Saya merasa jajaran pimpinan fakultas senantiasa disiplin dalam mengawasi pelayanan akademik					
2	Saya merasa jajaran pimpinan fakultas selalu hadir mengawasi pelayanan akademik pada jam kerja					
3	Saya merasa jajaran pimpinan fakultas senantiasa saling bekerjasama dalam mengawasi pelayanan akademik					
4	Saya merasa puas dengan hasil kerja pimpinan Fakultas dalam mengawasi pelayanan akademik					
5	Saya merasa jajaran pimpinan fakultas selalu bijaksana dalam mengambil keputusan terkait permasalahan akademik					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X2)

NO	Uraian Pernyataan	Nilai				
		TS	KS	N	S	SS
1	Saya merasa fasilitas kerja yang terdapat pada akademik sudah lengkap dalam memberikan pelayanan akademik					
2	Saya merasa pelayanan bagian akademik telah sesuai dengan jadwal penyelesaian yang dijanjikan tanpa adanya kesalahan					
3	Saya merasa pegawai pelayanan akademik selalu membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pelayanan akademik					
4	Saya merasa pegawai pelayanan akademik selalu memberikan jaminan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					
5	Saya merasa pegawai pelayanan akademik senantiasa memberikan perhatian, sehingga mahasiswa merasa tidak takut jika berurusan dengan pihak akademik					

Variabel Kepercayaan Mahasiswa (Y)

NO	Uraian Pernyataan	Nilai				
		TS	KS	N	S	SS
1	Saya merasa pimpinan dan pegawai memiliki integritas yang baik					
2	Saya merasa pimpinan dan pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan layanan akademik					
3	Saya merasa pimpinan dan pegawai senantiasa konsisten antara perkataan dan perbuatan dalam memberi layanan akademik					
4	Saya merasa pimpinan dan pegawai memiliki kesetiaan yang baik dalam memberikan layanan akademik					
5	Saya merasa pimpinan dan pegawai senantiasa terbuka terhadap informasi layanan akademik					

Tabulasi Data Variabel Komitmen Organisasi (X1)

KETERANGAN	Komitmen Organisasi (X1)				Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	

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 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.

R1	3	2	3	4	12
R2	3	2	3	3	11
R3	4	4	4	4	16
R4	4	4	4	4	16
R5	4	4	4	4	16
R6	2	3	4	3	12
R7	3	2	3	3	11
R8	4	4	4	4	16
R9	4	4	4	3	15
R10	4	4	4	4	16
R11	5	5	4	3	17
R12	4	4	3	2	13
R13	3	3	4	3	13
R14	4	4	3	4	15
R15	4	4	4	4	16
R16	3	2	4	2	11
R17	4	4	4	2	14
R18	3	3	3	3	12
R19	3	5	1	2	11
R20	3	4	2	2	11
R21	3	3	3	3	12
R22	3	3	3	3	12
R23	3	3	4	4	14
R24	2	4	4	3	13
R25	4	4	4	4	16
R26	4	4	3	3	14
R27	4	4	4	4	16
R28	4	4	4	2	14
R29	3	2	3	3	11
R30	4	4	4	3	15
R31	4	3	4	4	15
R32	3	2	3	3	11
R33	3	3	3	4	13
R34	4	4	4	4	16
R35	4	3	4	4	15
R36	3	4	4	4	15
R37	4	4	4	4	16



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	R38	4	4	3	4	15
	R39	4	3	4	3	14
	R40	4	3	2	3	12
	R41	4	3	4	3	14
	R42	4	4	3	3	14
	R43	4	4	3	4	15
	R44	2	2	2	2	8
	R45	4	5	4	4	17
	R46	4	4	4	3	15
	R47	3	1	3	3	10
	R48	1	2	1	1	5
	R49	3	2	2	2	9
	R50	3	3	2	2	10
	R51	3	1	3	3	10
	R52	1	2	5	3	11
	R53	2	2	4	4	12
	R54	3	3	3	2	11
	R55	4	4	4	3	15
	R56	4	3	3	4	14
	R57	4	3	4	3	14
	R58	3	2	3	3	11
	R59	4	2	5	3	14
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	R60	4	4	5	4	17
	R61	4	3	4	4	15
	R62	4	4	4	4	16
	R63	4	2	3	5	14
	R64	4	4	5	4	17
	R65	4	4	4	4	16
	R66	2	4	3	4	13
	R67	4	4	4	3	15
	R68	4	3	4	3	14
	R69	3	2	4	3	12
	R70	4	4	3	4	15
	R71	4	4	3	4	15
	R72	4	4	4	4	16
	R73	4	5	4	4	17
	R74	4	4	4	4	16



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.

R75	2	3	4	3	12
R76	4	4	4	4	16
R77	4	4	4	4	16
R78	4	4	4	4	16
R79	3	2	3	3	11
R80	3	2	3	5	13
R81	3	2	3	3	11
R82	4	4	4	4	16
R83	4	4	4	4	16
R84	4	4	4	4	16
R85	2	3	4	3	12
R86	4	4	4	3	15
R87	4	4	4	3	15
R88	3	2	3	4	12
R89	4	4	4	4	16
R90	3	3	3	3	12
R91	4	4	3	2	13
R92	3	3	3	3	12
R93	3	4	2	2	11
R94	3	5	1	2	11
R95	4	4	4	4	16
R96	2	5	5	3	15
R97	3	3	4	4	14
R98	3	3	3	3	12
R99	3	2	4	2	11
R100	4	4	4	4	16

Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X2)

KETERANGAN	Kualtas Pelayanan Akademik (X2)					TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
R1	4	4	3	4	3	18
R2	3	3	4	4	4	18
R3	4	4	4	4	4	20
R4	4	4	4	4	4	20
R5	4	4	4	4	4	20
R6	2	3	2	3	3	13
R7	2	2	2	3	3	12

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	R8	4	4	3	4	1	16
	R9	4	3	3	3	1	14
	R10	4	4	4	4	4	20
	R11	3	3	3	3	3	15
	R12	3	3	3	4	3	16
	R13	2	3	2	3	2	12
	R14	4	4	4	4	4	20
	R15	4	4	4	4	4	20
	R16	2	1	3	3	3	12
	R17	2	2	2	3	2	11
	R18	3	3	3	3	3	15
	R19	4	1	1	1	4	11
	R20	2	2	4	2	2	12
	R21	3	3	3	3	3	15
	R22	3	3	3	3	3	15
	R23	3	4	4	4	4	19
	R24	3	3	4	4	3	17
	R25	4	4	4	4	3	19
	R26	3	3	4	3	3	16
	R27	3	4	4	4	3	18
	R28	2	2	2	3	2	11
	R29	2	2	2	3	3	12
	R30	4	3	3	3	1	14
	R31	4	3	4	4	4	19
	R32	3	3	3	3	3	15
	R33	4	2	4	4	2	16
	R34	4	4	4	4	3	19
	R35	4	4	4	4	4	20
	R36	4	4	4	4	4	20
	R37	4	2	4	3	2	15
	R38	3	4	4	4	4	19
	R39	5	4	3	4	5	21
	R40	4	3	4	4	4	19
	R41	2	4	5	2	1	14
	R42	4	4	4	4	4	20
	R43	5	5	4	3	5	22
	R44	2	2	2	2	2	10
	R45	2	3	4	4	1	14
	R46	4	4	3	4	3	18

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	R47	4	4	3	3	5	19
	R48	4	3	4	4	4	19
	R49	4	3	5	4	5	21
	R50	3	2	2	2	3	12
	R51	3	3	5	5	4	20
	R52	3	4	3	3	4	17
	R53	4	2	4	4	5	19
	R54	4	3	2	2	4	15
	R55	5	4	3	4	5	21
	R56	4	4	4	3	4	19
	R57	4	1	2	1	2	10
	R58	2	4	3	4	2	15
	R59	2	3	2	4	3	14
	R60	3	1	4	3	3	14
	R61	4	4	3	4	4	19
	R62	5	4	4	3	5	21
	R63	2	4	3	2	4	15
	R64	3	4	3	4	4	18
	R65	4	5	4	4	4	21
	R66	4	3	4	2	3	16
	R67	3	4	4	4	4	19
	R68	2	4	5	4	4	19
	R69	4	3	5	2	3	17
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	R70	4	3	4	4	4	19
	R71	3	4	4	3	4	18
	R72	4	5	3	4	4	20
	R73	5	5	4	4	5	23
	R74	4	4	3	4	1	16
	R75	2	3	2	3	3	13
	R76	4	4	4	4	4	20
	R77	4	4	4	4	4	20
	R78	4	4	4	4	4	20
	R79	3	3	4	4	4	18
	R80	4	4	3	4	3	18
	R81	3	3	4	4	4	18
	R82	4	4	4	4	4	20
	R83	4	4	4	4	4	20
	R84	4	4	4	4	4	20
	R85	2	3	2	4	4	15



© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R86	3	3	3	3	3	15
R87	4	3	3	3	1	14
R88	4	4	3	4	3	18
R89	4	4	4	4	4	20
R90	3	3	3	3	3	15
R91	3	3	3	4	3	16
R92	3	3	3	3	3	15
R93	2	2	4	2	2	12
R94	4	1	1	1	4	11
R95	4	4	4	4	3	19
R96	3	3	4	4	3	17
R97	3	4	4	4	4	19
R98	3	3	3	3	3	15
R99	2	1	3	3	3	12
R100	4	4	4	4	4	20

Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Mahasiswa (Y)

KETERANGAN	Kepercayaan Mahasiswa (Y)					TOTAL Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
R1	4	3	3	3	2	15
R2	4	4	4	4	3	19
R3	4	4	4	4	4	20
R4	4	4	4	4	4	20
R5	4	4	4	4	4	20
R6	4	4	3	4	4	19
R7	4	4	3	3	4	18
R8	4	4	3	3	4	18
R9	3	3	4	2	3	15
R10	4	4	4	4	4	20
R11	4	4	4	4	4	20
R12	4	4	3	4	4	19
R13	4	3	2	3	3	15
R14	4	5	4	4	3	20
R15	4	4	3	4	4	19
R16	3	2	3	2	3	13
R17	3	2	2	3	2	12
R18	3	3	3	3	3	15
R19	2	1	3	2	5	13

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	R20	2	3	3	3	3	14
	R21	3	3	3	3	3	15
	R22	3	3	3	3	3	15
	R23	4	4	4	4	4	20
	R24	4	4	3	4	3	18
	R25	3	3	3	4	4	17
	R26	3	4	3	4	3	17
	R27	4	4	3	4	4	19
	R28	4	2	2	4	2	14
	R29	4	4	3	3	4	18
	R30	3	3	4	2	3	15
	R31	3	4	4	4	4	19
	R32	3	3	3	3	3	15
	R33	4	3	3	3	3	16
	R34	4	3	3	4	4	18
	R35	4	5	5	3	4	21
	R36	4	4	3	4	3	18
	R37	4	4	4	4	4	20
	R38	4	3	4	3	4	18
	R39	4	3	3	3	3	16
	R40	4	3	4	4	4	19
	R41	3	4	4	4	4	19
	R42	3	4	3	4	4	18
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	R43	3	3	2	4	3	15
	R44	2	2	2	2	2	10
	R45	5	5	4	3	4	21
	R46	3	4	3	3	4	17
	R47	2	2	3	2	3	12
	R48	2	2	1	1	2	8
	R49	3	3	2	3	3	14
	R50	3	2	3	3	4	15
	R51	2	2	1	1	2	8
	R52	2	3	5	2	2	14
	R53	4	4	2	2	4	16
	R54	3	4	3	4	4	18
	R55	3	4	3	4	4	18
	R56	4	4	4	4	3	19
	R57	3	4	3	4	4	18
	R58	3	3	3	3	4	16

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	R59	4	2	5	3	4	18
	R60	4	4	4	3	4	19
	R61	4	3	4	4	4	19
	R62	4	4	4	4	4	20
	R63	5	3	2	4	3	17
	R64	4	4	4	3	4	19
	R65	4	4	4	4	4	20
	R66	4	2	3	4	3	16
	R67	4	4	3	4	4	19
	R68	4	3	4	4	4	19
	R69	4	2	3	4	3	16
	R70	4	4	4	4	4	20
	R71	4	4	4	3	4	19
	R72	4	3	3	3	4	17
	R73	4	4	3	4	4	19
	R74	4	4	3	3	4	18
	R75	4	3	4	4	4	19
	R76	4	4	4	4	4	20
	R77	4	4	4	4	4	20
	R78	4	4	4	4	4	20
	R79	4	4	4	4	3	19
	R80	4	3	3	3	2	15
	R81	4	4	4	4	3	19
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	R82	4	4	4	4	4	20
	R83	4	4	4	4	4	20
	R84	4	4	4	4	4	20
	R85	4	4	3	4	4	19
	R86	4	4	4	4	4	20
	R87	3	3	4	2	3	15
	R88	4	3	3	3	2	15
	R89	4	4	3	4	4	19
	R90	3	3	3	3	3	15
	R91	4	4	3	4	4	19
	R92	3	3	3	3	3	15
	R93	2	3	3	3	3	14
	R94	2	1	4	2	5	14
	R95	3	3	3	4	4	17
	R96	4	4	3	4	3	18
	R97	4	4	4	4	4	20



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.

R98	3	3	3	3	3	15
R99	3	2	4	2	3	14
R100	3	3	3	3	3	15

Correlations

		X1	R TABEL	KESIMPULAN
X11	Pearson Correlation	.742**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X12	Pearson Correlation	.685**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X13	Pearson Correlation	.643**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X14	Pearson Correlation	.708**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X15	Pearson Correlation	.757**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2	R TABEL	KESIMPULAN
X21	Pearson Correlation	.662**	0,1966	VALID





©

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.

	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X22	Pearson Correlation	.787**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X23	Pearson Correlation	.680**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	99		
X24	Pearson Correlation	.708**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
X25	Pearson Correlation	.682**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y	R TABEL	KESIMPULAN
Ya	Pearson Correlation	.749**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
Yb	Pearson Correlation	.803**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
Yc	Pearson Correlation	.655**	0,1966	VALID

if Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
Yd	Pearson Correlation	.781**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		
Ye	Pearson Correlation	.665**	0,1966	VALID
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	100		

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,742	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,748	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,783	5

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai rtabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

- Hak Cipta Diindungi 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 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.

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

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.

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74



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.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah”**, yang ditulis oleh:

Nama : Rara Faraika
 NIM : 11920521990
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Mei 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I, ME.Sy

Penguji I
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, MA, MM

Penguji II
Dr. Rustam, SE, ME.Sy

Mengetahui:
 Wakil Dekan I
 Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, LC., MA
 NIP. 19711006 200212 1 003



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.

Tujuan : Permohonan Izin Riset

Pekanbaru, 21 Februari 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum

UIN Suska Riau

Dengan hormat.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rara Faraika

Nim : 11920521990

Prodi : Ekonomi Syariah

Semester : Sepuluh (X)

Dengan ini mengajukan surat permohonan kepada Bapak untuk dapat memberikan izin melakukan riset pada Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau.

Adapun judul skripsi saya: Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Perspektif Ekonomi Syariah

Demikian permohonan ini saya sampaikan atas perhatian bapak saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Rara Faraika

NIM. 11920521990



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

© Hak & Sita Milik UIN Suska Riau
 Tidak Cipta dan Dilindungi Undang-Undang

No. : B.2765/Un.04/F.I/PP.00.9/03/2024

Tempat : Pekanbaru

Tanggal : 15 Maret 2023
 Perihal : Izin Riset

Terhadap : Bapak
 Nama : Sri. Rara Faraika

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Menindaklanjuti surat Saudari tanggal 27 Februari 2024, maka kami izinkan saudari untuk melakukan penelitian di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau dengan judul "Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepercayaan Mahasiswa Pada Layanan Akademik Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau Perspektif Ekonomi Syariah".

Demikian disampaikan, terimakasih atas perhatiannya.

Pekanbaru, 01 Maret 2023

Dekan,



Dr. Zulkifli, M. Ag

NIP. 19741006 200501 1 005

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-4848/Un.04/F.I/PP.00.9/05/2024

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau
menerangkan bahwa:

Nama : Rara Faraika
NIM : 11920521990
Jurusan : Ekonomi Syariah
Semester : X (Sepuluh)

adalah benar telah selesai melakukan penelitian di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi : “ *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepercayaan Mahasiswa pada Layanan Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Persepektif Ekonomi Syariah* ”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Mei 2024

Dekan,



Dr. Zukifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005

UIN SUSKA RIAU