



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

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

(Studi kasus: Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau)

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Disusun Oleh:

YULIA RANTIKA HRP
11950224933



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU PEKANBARU
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau)

TUGAS AKHIR

Oleh:

YULIA RANTIKA HRP
11950224933

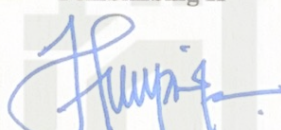
Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 3 Juli 2024

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Harpito, S.T., M.T.
NIP. 198610212018012001

Mengetahui,

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



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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual)
(Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

YULIA RANTIKA HRP
11950224933

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada 3 Juli 2024

Pekanbaru, 3 Juli 2024
Mengesahkan



Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

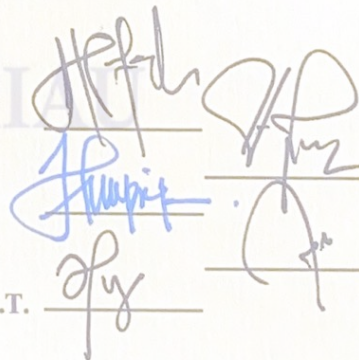
Ketua Program Studi



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

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Melfa Yola, S.T., M.Eng.
Sekretaris I : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
Sekretaris II : Harpito, S.T., M.T.
Anggota I : Nofirza, S.T., M.Sc.
Anggota II : Dr. M. Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.



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 Surat :
Nomor : Nomor 3/2024
Tanggal : 3 Juli 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Rantika Hrp
NIM : 11950224933
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau Bais, 02 Juli 2001
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum).

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

Pekanbaru, 3 Juli 2024

embuat Pernyataan,



Yulia Rantika Hrp
NIM. 11950224933



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh tugas akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan tugas akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pada form peminjaman.

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.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayyah nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Sahyuti Hrp. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku sekolahnya karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Yusnani St terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang ma.
3. Kepada kakak saya Yunita Rahmi Hrp dan suaminya Mhd Abdi Nst, terima kasih selalu memberikan motivasi, kasih sayang, dukungan paling hebat bagi penulis.
4. Keempat adikku, Yoga, Devita, Vany, Luthfi. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adik-adikku.
5. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Yulia Rantika Hrp. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Yulia. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas segala ridho, rahmat, Karunia serta hidayah nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Proposal Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)(Studi Kasus: Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum)**”. Shalawat serta salam semoga Allah SWT. Sampaiakan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Laporan Proposal Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Teknik Industri di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Banyak pihak yang telah membantu Saya dalam menyusun Laporan Proposal Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil, untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Kerja Praktek.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazzarudin, S.ST., M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, S.T, M.T dan Bapak Harpito, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan proposal tugas akhir ini.

Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Paling istimewa untuk kedua orang tua penulis Bapak Sahyuti Hrp dan Ibunda Yusnani St dan juga saudara penulis Yunita Rahmi Hrp, Yoga Rezika Nanda Hrp, Devita Olivia Hrp, Vani Febby Annisa Hrp, dan Devinda Luthfi Al-Faruq Hrp yang telah mendoakan, memberikan dukungan, dan motivasi agar semangat menyelesaikan laporan proposal tugas akhir ini dengan baik dan benar.

Serta rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan dorongan, masukan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Proposal Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu dengan segala keterbukaan, Saya menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat memperbaikinya untuk kesempurnaan laporan ini.

Harapan Saya, semoga dengan adanya Laporan Proposal Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri dan dapat menambah wawasan khususnya di bidang budaya kerja.

Pekanbaru, November 2023

Penulis,

Yulia Rantika Hrp

Nim. 11950224933

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.

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual)

Yulia Rantika Hrp^{1*}, Ismu Kusumanto², Harpito³, Nofirza⁴, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam⁵

1,2,3,4,5 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
11950224933@students.uin-suska.ac.id

*corresponding author

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas sains dan teknologi dan fakultas syariah dan hukum. Pengambilan data menggunakan teknik menyebarkan kuesioner, banyaknya sample sebesar 100 responden yang terdiri dari mahasiswa di fakultas sains dan teknologi dan fakultas syariah dan hukum. Penelitian ini menganalisis kinerja pada masing-masing Perguruan Tinggi dan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa dengan serangkaian pengujian dalam analisis data. Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality* (Servqual Gap 5) dengan sebelumnya diuji dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kampus perlu melakukann perbaikan disetiap dimensi Servqual karena dimensinya bernilai minus, dan berdasarkan data yang diperoleh setiap atribut masih perlu di perbaiki terutama atribut yang memiliki nilai kesenjangan yang tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Servqual, dan Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This research aims to find out how service quality influences student satisfaction in the science and technology faculty and the sharia and law faculty. Data collection used the technique of distributing questionnaires, the sample size was 100 respondents consisting of students in the science and technology faculty and the sharia and law faculty. This research analyzes the performance of each university and calculates the level of student satisfaction using a series of tests in data analysis. The method used is the Service Quality Method (Servqual Gap 5) which was previously tested with a Validity Test and Reliability Test. Based on the results of this research, the quality of campus services needs to be improved in each Servqual dimension because the dimensions have a minus value, and based on the data obtained, each attribute still needs to be improved, especially attributes that have high gap values.

Keywords: Service Quality, Servqual, and Student Satisfactio

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.

© PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi untuk bersaing dengan ketat demi memperebutkan perhatian mahasiswa. Peningkatan layanan mesti dilakukan demi meningkatkan kepuasan mahasiswa yakni kepuasan yang mengacu kepada perasaan senang atau bahagia yang diterima dari sebuah pelayanan yang didapatkan. Pelayanan yang didapatkan menimbulkan rasa nyaman dan rasa percaya kepada pihak kampus atau perguruan tinggi.

Fakultas Sains dan Teknologi dan Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah menyediakan beberapa pelayanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswanya seperti sarana dan prasarana untuk proses pembelajaran, dosen membuat rencana perkuliahan, menyediakan dosen pembimbing, dan staf akademik yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Tabel 1 Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan di Uin Suska Riau

No	Pernyataan tentang ketidakpuasan mahasiswa	Jumlah mahasiswa
1	Kondisi ruang kuliah yang panas karena tidak berfungsinya AC	5
2	Infrastruktur bangunan yang tidak selesai	6
3	Fasilitas tempat parkir yang tidak rapi.	5
4	Tidak adanya jaminan keamanan dilingkungan jurusan.	5
5	Fasilitas toilet yang jarang tersedianya air.	5
6	Infrastruktur seperti jalan Universitas juga kurang baik	5

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Meningkatkan kualitas pelayanan akademik merupakan hal yang penting dalam lembaga pendidikan. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan mahasiswa terhadap perbaikan kualitas layanan akademik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pelayanan akademik dianggap berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan layanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Pelayanan akademik itu sendiri seperti, sarana pendidikan, alat perkuliahan, kehandalan dosen, sikap tanggap dari pihak akademik, perlakuan dan pemahaman terhadap mahasiswa (Sipahutar, 2022).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan adalah *Service Quality* (*Servqual*). Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana Tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas

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.

©Pelayanan Uin Suska Riau Menggunakan Metode *Servqual* serta atribut-atribut yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa.”?

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menentukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa Uin Suska Riau menggunakan Metode *Servqual* dan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki mengenai kualitas pelayanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi, dan Sampel

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasi dengan metode survei, untuk menjelaskan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dengan pendekatan kuantitatif. Variabel Terikat (Y) berupa Kualitas layanan jasa pendidikan dalam hal kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Uin Suska Riau, Variabel Bebas (X) Kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan dimensi TERRA; *Tangible* (wujud / tampilan), *Empathy* (perhatian), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan). Dalam hal penelitian ini populasinya adalah mahasiswa di fakultas sains dan teknologi dan fakultas syariah dan hukum. Setelah dilakukan perhitungan rumus lemeshow dengan skor kepercayaan 95%, maksimal estimasi 0,5 dan besar toleransi 0,1, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 96,4 responden dan dalam hal ini dibulatkan menjadi 100 sampel.

2. Teknik Pengumpulan Data, Uji Instrumen Penelitian, dan Analisis

Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden mengenai variabel kinerja dan kepentingan. Dikarenakan sampel yang sulit di temui, sebagian dari pengumpulan data dilakukan dengan koesioner online menggunakan google form. Untuk mengetahui alat ukur yang mampu memberikan informasi seperti apa yang diharapkan sehingga tingginya suatu alat ukur dapat dilihat dari nilai validitas dan reliabilitasnya. Sehingga dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai apakah ada kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap harapan konsumen, maka digunakan metode Service Quality (*Servqual*). Metode ini diperlukan untuk mengukur tingkat kesesuaian dan mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, serta seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.



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

© **HASIL PENELITIAN**

Data-data yang telah terkumpul dilakukan uji validitas, untuk uji validitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 22. Hasil dari perhitungan SPSS akan diperoleh nilai *r* untuk masing-masing butir pertanyaan yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai *r* pada tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, jumlah sampel minimal (n)=100. Besarnya df dihitung 100-2=98, r tabel = 0,1966. Jika r tabel < r hitung maka butir-butir pertanyaan kuisisioner yang diajukan kepada pelanggan dinyatakan valid.

1. Uji Validitas

Tabel 2 Hasil uji validitas harapan dan aktual

Atribut	R tabel	Harapan	Aktual	Ket
A1	0,1966	0,709	0,490	Valid
A2	0,1966	0,662	0,430	Valid
A3	0,1966	0,713	0,471	Valid
A4	0,1966	0,623	0,359	Valid
A5	0,1966	0,750	0,367	Valid
A6	0,1966	0,687	0,057	Valid
A7	0,1966	0,730	0,183	Valid
A8	0,1966	0,646	0,528	Valid
A9	0,1966	0,698	0,635	Valid
A10	0,1966	0,724	0,635	Valid
A11	0,1966	0,464	0,658	Valid
A12	0,1966	0,597	0,599	Valid
A13	0,1966	0,642	0,740	Valid
A14	0,1966	0,672	0,564	Valid
A15	0,1966	0,717	0,742	Valid
A16	0,1966	0,779	0,571	Valid

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai alpha crobach pada perangkat lunak SPSS versi 22. Data dapat dinyatakan reliable apabila α lebih besar dari 0,6.

Tabel 3 Hasil uji realiabilitas harapan dan aktual

	Realita	Ekspektasi
Nilai Cronbach a	0,600	0,600
Koef a	0,797	0,796

3. Perhitungan Gap Analisis dengan Metode Servqual

Tabel 4 Skoring service quality tiap dimensi

Atribut	Dimensi	Σx	Σy	Gap
A1	Realibility	16,57	17,34	-0,77
A2	Responsiveness	12,22	12,8	-0,58
A3	Assurance	16,34	17,24	-0,9
A4	Emphaty	8,16	8,82	-0,66
A5	Tangibles	12,36	12,9	-0,54

(Sumber: Hasil pengolahan data 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan tabel 3.1 diperoleh data nilai dari masing-masing dimensi servqual, pada dimensi *reliabilitas* diperoleh nilai gap sebesar - 0,77, pada dimensi *Responsiveness* diperoleh nilai gap sebesar -0,58, pada dimensi *Assurance* diperoleh nilai gap sebesar -0,9, pada dimensi *Emphaty* diperoleh nilai gap sebesar -0,66, dan pada dimensi *Tangibles* diperoleh nilai gap sebesar -0,54. Sehingga terlihat pada tabel tersebut bahwa dimensi *Assurance* dengan gap sebesar -0,9 yang berkenaan dengan penilaian ISO, kenyamanan dan kebersihan fakultas, profesionalisme dosen dalam membantu mahasiswa dan kesimpatikan dan keramahan dosen, hal ini menandakan mahasiswa sangat tidak puas pada pelayanan yang telah disediakan oleh pihak kampus.

4. Service Quality (Servqual)

Model Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya. Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 16 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (Sangat Tidak Penting) sampai 5 (Sangat Penting).

5. Analisis Hasil Service Quality

5.1 Analisis Reliability (Kehandalan)

Peringkat ini menunjukkan peringkat prioritas perbaikan pada dimensi *reliability* yang harus dilakukan oleh bagian pelayanan kampus:

Tabel 5 Peringkat Servqual Atribut Dimensi Reliability

No	Atribut	Gap
A1	Memberikan pelayanan terhadap mahasiswa secara cepat dan tanggap.	-0,03
A2	Pemberian informasi cepat dan menggunakan teknologi informasi	-0,25
A3	Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan	-0,29
A4	Pegawai akademik dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	-0,2
Rata - rata		-0,77

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Dari gap terlihat bahwa perusahaan sudah memberikan pelayanan dengan benar kepada pelanggan, walaupun dari nilai gap masih negatif. Berdasarkan nilai kesenjangan pada tiap atribut pada dimensi *reliability* solusi yang dapat dilakukan oleh universitas yaitu memperbaiki sistem kerja dengan Universitas tidak memaksakan Dosen melebihi waktu kerja normalnya selama 8 jam.

5.2 Analisa Responsiveness (Daya Tanggap)

Pemeringkatan terhadap *servqual* atribut dimensi *responsiveness*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Peringkat *Servqual* Atribut Dimensi Responsiveness

No	Atribut	Gap
A5	Memberikan reaksi yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa	-0,16
A6	Kemauan Dosen dalam membantu mahasiswa dan memeberikan jasa dengan cepat	-0,19
A7	Kecepatan dan ketepatan layanan Akademik	-0,23
Rata - rata		-0,58

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Dari kesenjangan tersebut mengartikan pelayanan dari pihak Universitas sudah cukup baik namun masih tetap perlu diperbaiki dengan harapan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam segi kepedulian kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan nilai kesenjangan pada tiap atribut pada dimensi *Responsiveness* solusi yang dapat dilakukan oleh Universitas yaitu lebih meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan mahasiswa dengan tujuan menjaga kenyamanan mahasiswa dalam kampus.

5.3 Analisa Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* terdiri dari empat atribut, dimensi *assurance* memiliki nilai gap negatif. Ini berarti bagian layanan sudah berusaha untuk melayani pelanggan dengan baik, walaupun masih ada atribut yang harus diperbaiki. Pada tabel berikut dapat dilihat peringkat gap atribut dimensi *assurance*:

Tabel 7 Peringkat *Servqual* Atribut Dimensi Assurance

No	Atribut	Gap
A8	Jaminan proses Akademik yang baik melalui penilaian ISO	-0,1
A9	Kenyamanan dan kebersihan sarana/ prasarana di fakultas	-0,31
A10	Jaminan profesionalisme Dosen dalam membantu mahasiswa	-0,14
A11	Kesimpatikan dan keramahan Dosen kepada mahasiswa	-0,35
Rata - rata		-0,9

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Hal ini membuktikan bahwa pihak Universitas sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa pada atribut ini. Dan diharapkan kepada Universitas untuk meningkatkan pelayanannya pada atribut yang masih bernilai negatif.

Berdasarkan nilai kesenjangan pada tiap atribut pada dimensi *Assurance* solusi yang dapat dilakukan oleh Universitas yaitu memberikan perlindungan ketenaga kerjaan kepada keseluruhan Dosen karena pada kebutuhan ini masih belum diberikan merata pada seluruh mahasiswa.

5.4 Analisa *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* memiliki dua atribut dengan rata-rata gap *servqual* -0,66. Pada tabel berikut dapat dilihat peringkat gap atribut dimensi *Emphaty*:

Tabel 8 Peringkat *Servqual* Atribut Dimensi *Emphaty*

No	Atribut	Gap
A12	Kepedulian Dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	-0,21
A13	Dosen mampu menunjukkan sikap profesionalismenya	-0,45
Rata - rata		-0,66

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Dari kesenjangan tersebut mengartikan suasana kerja dan komunikasi internal dari pihak Universitas sudah cukup baik namun harus tetap diperhatikan dengan tujuan menjaga suasana dan hubungan baik didalam Universitas. Atribut-atribut ini sudah memenuhi harapan dari pelanggan, akan tetapi disini perusahaan harus tetap menjaga pelayanan pada atribut ini dan juga harus memperbaiki atribut yang bernilai negative tinggi pada dimensi *empathy*.

Berdasarkan nilai kesenjangan pada tiap atribut pada dimensi *Emphaty* solusi yang dapat dilakukan oleh Universitas yaitu lebih meningkatkan interaksi dan komunikasi antar Dosen dan juga mahasiswa dengan tujuan meningkatkan hubungan internal Universitas.

5.4 Analisa *Tangible* (berwujud)

Rata-rata atribut dimensi bukti fisik sebesar -0.54. Pemingkatan terhadap atribut dimensi *Tangible*, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Peringkat *Servqual* Atribut Dimensi *Tangible*

No	Atribut	Gap
A14	Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk fasilitas dan ruang	-0,13
A15	Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk fasilitas sumber belajar	-0,33
A16	Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk fasilitas internet	-0,08
Rata - rata		-0,54

(Sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Berdasarkan nilai kesenjangan pada tiap atribut pada dimensi *tangible* solusi yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu memperbaiki kebutuhan mahasiswa terutama pada fasilitas kampus dengan melakukan perbaikan atau pergantian fasilitas yang lebih baik, apabila memang sudah tidak layak untuk digunakan alangkah lebih baiknya untuk menggantikannya dengan perlengkapan baru dengan tujuan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

© KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengukur kualitas pelayanan kampus, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan berikut ini:

a. kualitas pelayanan kampus perlu melakukan perbaikan di setiap dimensi *SERVQUAL* karena dimensi bernilai minus, yaitu :

- Dimensi *Reability* (keandalan) = -0.77
- Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) = -0.58
- Dimensi *Assurance* (jaminan) = -0.9
- Dimensi *Emphaty* (empati) = -0.66
- Dimensi *Tangible* (bukti fisik) = -0.54

Berdasarkan kelima dimensi pada kepuasan mahasiswa ini memiliki nilai kesenjangan yang apa bila diurutkan maka dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar yaitu pada dimensi *Reliability*, selanjutnya pada dimensi *Emphaty*, *Responsiveness*, *Tangibles* dan terakhir *Assurance*.

b. Berdasarkan data yang diperoleh, atribut/ faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dilihat dari atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu setiap atribut didapati kesimpulan bahwa setiap atribut masih perlu diperbaiki terutama atribut yang memiliki kesenjangan tinggi seperti A9, A11, A13, A15 untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

- Kenyamanan dan kebersihan sarana/ prasarana di fakultas
- Kesimpatikan dan keramahan Dosen kepada mahasiswa
- Dosen mampu menunjukkan sikap profesionalismenya
- Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk fasilitas sumber belajar

2. Saran

Saran yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Universitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan atribut yang bisa diperbaiki oleh Universitas dengan harapan dapat membantu dalam menunjang kepuasan mahasiswa dalam Universitas. Pada kedua fakultas harus lebih meningkatkan dimensi jaminan (*Assurance*) dalam melayani konsumen karena dilihat dari hasil kuesioner dimensi jaminan memiliki tingkat nilai paling kecil yaitu -0.1 dibandingkan dengan penilaian lainnya. Agar proses pembelajaran mahasiswa lebih nyaman dan menghasilkan mahasiswa-mahasiswa yang berkualitas.

b. Bagi peneliti

Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengkaji lebih banyak refrensi terkait tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa agar hasil penelitian lebih baik dan lengkap lagi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. M. Sipahutar, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Stikes Senior Medan," *MES J. Math. Educ. Sci.*, vol. 7, no. 2, pp. 89–97, 2022, doi: 10.30743/mes.v7i2.5349.
- [2] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [3] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [4] R. Udjang and S. Subarjo, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta," *J. Perilaku dan Strateg. Bisnis*, vol. 7, no. 1, p. 64, 2019, doi: 10.26486/jpsb.v7i1.675.
- [5] H. Tawas, L. Mananeke, and F. F. R. Tuerah, "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 3, no. 4, pp. 422–432, 2015.
- [6] Y. Harahap, M. Makhdalena, and Z. Zulkarnain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau," *J. Jump. (Jurnal Manaj. Pendidikan)*, vol. 7, no. 1, p. 116, 2019, doi: 10.31258/jmp.7.1.p.116-128.
- [7] A. N. Yuhana and F. A. Aminy, "Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa," *J. Penelit. Pendidik. Islam*, vol. 7, no. 1, p. 79, 2019, doi: 10.36667/jppi.v7i1.357.
- [8] I. S. Mawarni, Zainarti, and N. Jannah, "Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Perkebunan Teh) Unit Tobasari," *Masharif al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 8, no. 2, pp. 1457–1488, 2023.
- [9] G. P. Agus Jana Susila, "Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 3, no. 2, pp. 396–409, 2015, doi: 10.23887/jish-undiksha.v3i2.4465.
- [10] I. Shabri and R. Yanti, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 51–56, 2020, doi: 10.47233/jteksis.v2i1.88.
- [11] C. Lukita, "METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI PADA MAHASISWA DI CIREBON," *digit*, vol. 9, 2019.

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.

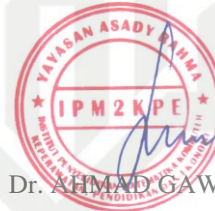
Deakreditasi (Sinta 4), Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
 Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia, Nomor 158/E/KPT/2021. Alamat
 Jl. Gunung Sari Kel.Karya Bakti. Kec.Lubuklinggau Timur II Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.
 HP. 081377987485

LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)
 NO : 28/13.06/IPM2KPE/COSTING/2024

Kepada Yth
Julia Rantika Hrp¹, Ismu Kusumanto², Harpito³, Nofirza⁴, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam⁵.
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau^{1,2,3,4,5}.

Berdasarkan hasil telaah tim jurnal COSTING, artikel yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA
 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
 QUALITY (SERVQUAL)*” akan diterbitkan pada edisi Vol. 7, No. 5, Juli-Agustus 2024. Demikianlah Letter of
 Acceptance (LOA) Ini dibuat semoga dapat dipergunakan sebagaimana mustinya.

Lubuklinggau, 13 Juni 2024
 Journal Manager



Dr. AHMAD GAWDY PRANANOSA, M.Pd

UIN SUSKA RIAU

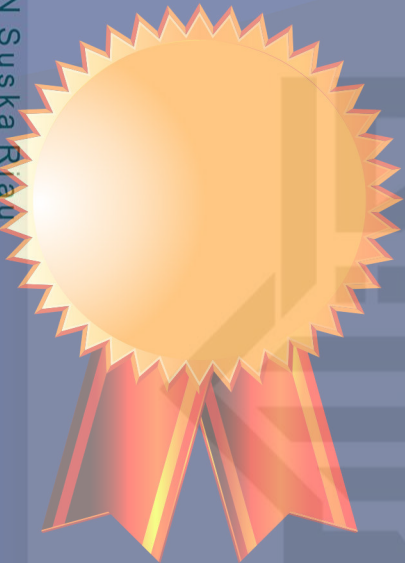
SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan
b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memunculkan 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 S



Kutipan dari Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia

Nomor 158/E/KPT/2021
Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode 1 Tahun 2021

Nama Jurnal Ilmiah
COSTING : Journal of Economic Bussines and Accounting
E-ISSN: 25975234

Penerbit: Institut Penelitian Matematika, Komputer, Keperawatan, Pendidikan, dan Ekonomi (IPM2KPE)

Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah

TERAKREDITASI PERINGKAT 4

Akreditasi Berlaku selama 5 (lima) Tahun, yaitu
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2021 Sampai Volume 9 Nomor 1 Tahun 2026

Jakarta, 09 December 2021

Plt. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi,
Riset, dan Teknologi



Prof. Ir. Nizam, M.Sc., DIC, Ph.D., IPU, ASEAN Eng
NIP. 196107061987101001

UIN SUSKA RIAU