



ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN *METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)*

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

NURHALIDA ZIAH
NIM: 12050220485



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

- Hak Cipta Diilindungi 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.

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)*

TUGAS AKHIR

Oleh:

NURHALIDA ZIAH
12050220485

Telah Diperiksa dan Disetujui, Sebagai Tugas Akhir
pada tanggal, 05 Desember 2024

Pembimbing I

Nazaruddin S.ST., M.T.
NIP. 199004102020121012

Pembimbing II

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

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

Misra Hartati, ST, MT.
NIP. 198205272015032002

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 PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)

TUGAS AKHIR

Oleh:

NURHALIDA ZIAH
12050220485

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 05 Desember 2024

Pekanbaru, 05 Desember 2024
Mengesahkan

Ketua Program Studi


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



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.

Sekretaris I : Nazaruddin, S.ST., M.T.

Sekretaris II : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.

Anggota I : Muhammad Nur, S.T., M.Si.

Anggota II : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**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.

Lampiran Surat :
Nomor Surat : 25/2024
Tanggal : 07 Desember 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhalida Ziah
Nim : 12050220485
Tempat/Tanggal Lahir: Sebangar/28 Agustus 2002
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM)

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 kemudian 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.



Pekanbaru, 07 Desember 2024
Yang membuat pernyataan

Nurhalida Ziah
Nim. 12050220485

LEMBAR PERSEMBAHAN

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalo teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bisa diciptakan.

(Windah Basudara)”

*Karya tulis ini dipersembahkan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda **Baharuddin** dan Ibunda **Mujiatik** sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tidak terhingga yang tiada mungkin saya balas hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan kata persembahan*

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa. Angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya. Berikan tenggat waktu bersedihla secukupnya. Rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Hindia~ Baskara Putra)

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.

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)*

NURHALIDA ZIAH
NIM : 12050220485

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas Km. 15 No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Tingginya jumlah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau telah menurunkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa, yang telah memberikan informasi berupa pernyataan keluhan dan respon tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, menganalisis faktor yang berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa dan sebagai perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *Structural Equation Modelling (SEM)* yang didukung dengan *software SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor yang berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah variabel *assurance* (jaminan), variabel *reliability* (keandalan), dan variabel *tangible* (bukti fisik). Kemudian kualitas pelayanan pada variabel *empathy* (empati) dan variabel *responsiveness* (ketanggapan) tidak menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan, Pelanggan, SEM, SmartPLS

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Diilindungi 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.

ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES OF THE TARBIYAH AND TEACHING FACULTY OF UIN SUSKA RIAU ON STUDENT SATISFACTION USING STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM) METHOD

NURHALIDA ZIAH
NIM: 12050220485

*Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University
HR. Soebrantas Street Km. 15 No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

The high number of students at the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of UIN Suska Riau has reduced the quality of administrative services provided to students, who have provided information in the form of statements of complaints and responses of dissatisfaction with the services provided. The research was conducted to analyze the influence of service quality on student satisfaction, examining factors that influence student satisfaction, and creating a plan to improve service quality on student satisfaction at the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of UIN Suska Riau. This research used the Structural Equation Modeling (SEM) method supported by SmartPLS software. The results of this research show that service quality has a strong relationship with student satisfaction. Factors that have a significant influence on service quality and student satisfaction are the assurance variable, the reliability variable, and the tangible variable (physical evidence). Then the quality of service in the empathy variable and the responsiveness variable did not show a significant influence on student satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, Service, Customer, SEM, SmartPLS*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING* (SEM)”** ini, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Salawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karna itu penulis membutuhkan saran dan masukan dalam penulisan laporan kerja praktek ini. Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Harpito, S.T., M.T., selaku penasehat akademis yang menasehati, memberikan arahan dan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Nazaruddin, S.S.T., M.T., dan Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan fikiran

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 membimbing dan memberikan arahan yang sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Superhero dan Panutanku, Ayahanda Baharuddin yang telah menjadi sumber inspirasi, kekuatan, dan motivasi utama dalam setiap langkah penulis.
10. Malaikat tanpa sayap dan surgaku, Ibunda Mujiatik terimakasih atas segala doa, cinta dan dukungan yang tiada henti dan menjadi motivasi terbesar dalam setiap perjalanan penulis.
11. Saudara kandung tersayang penulis yaitu abang dan kakak yang Bernama Afriansyah, Indi Aristia dan Emilda Rahmi Anduri serta keluarga besar penulis yang telah berjasa memberikan dukungan moril maupun materil serta selalu memberikan semangat, dorongan dan doanya kepada penulis untuk selalu berusaha dengan baik dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri Angkatan 2020 terutama yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran untuk penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 07 Desember 2024
Penulis

Nurhalida Ziah
NIM. 12050220485

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.

2.2	Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	15
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelyanan	15
2.3	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	15
2.3.1	Manfaat SEM dalam Penelitian.....	17
2.3.2	Aplikasi Utama SEM	18
2.3.3	Tahapan dalam SEM	19
2.3.4	SmartPLS	20
2.4	Teknik <i>Sampling</i>	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pustaka	23
3.2	Identifikasi Masalah.....	23
3.3	Rumusan Masalah.....	23
3.4	Tujuan Penelitian.....	24
3.5	Perancangan Kuesioner	24
3.6	Pengumpulan Data.....	24
3.7	Pengolahan Data	24
3.8	Analisa	27
3.9	Kesimpulan dan Saran	27

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	28
4.1.1	Profil UIN Suska Riau	28
4.1.2	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.....	29
4.1.3	Demografi Responden	30
4.2	Pengolahan Data	31
4.2.1	Pengukuran Nilai <i>Outer Model</i>	31
4.2.1.1	<i>Convergent Validity</i>	31
4.2.1.2	<i>Composite Reliability</i>	34
4.2.1.3	<i>Average Variance Exctracted</i> (AVE) dan <i>Discriminant Validity</i>	35

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.

4.2.1 Pengukuran Nilai <i>Inner Model</i>	37
4.2.2.1 <i>Coefficient of Determination (R Square)</i>	37
4.2.2.2 <i>Predictive Relevance (Q Square)</i>	38
4.2.2.3 <i>Path Coefficients</i>	39
4.2.2.4 <i>Bootstrapping</i>	40

BAB V

ANALISA

5.1 Pengumpulan Data	43
5.1.1 Profil UIN Suska Riau	43
5.1.2 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.....	43
5.1.3 Demografi Responden	44
5.2 Pengolahan Data	45
5.2.1 Pengukuran Nilai <i>Outer Model</i>	45
5.2.1.1 <i>Convergent Validity</i>	45
5.2.1.2 <i>Composite Reliability</i>	46
5.2.1.3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dan <i>Discriminant Validity</i>	46
5.2.1 Pengukuran Nilai <i>Inner Model</i>	48
5.2.2.1 <i>Coefficient of Determination (R Square)</i>	48
5.2.2.2 <i>Predictive Relevance (Q Square)</i>	48
5.2.2.3 <i>Path Coefficients</i>	49
5.2.2.4 <i>Bootstrapping</i>	49

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan	51
6.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Contoh Model SEM 16
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian 23
Gambar 4.1	Demografi Program Studi 31
Gambar 4.2	Demografi Angkatan 32
Gambar 4.3	Demografi Jenis Kelamin 32
Gambar 4.4	Nilai <i>Outer Loading</i> 34
Gambar 4.5	<i>Composite Reliability</i> 36
Gambar 4.6	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> 37
Gambar 4.7	<i>Coefficient of Determination (R Square)</i> 40
Gambar 4.8	<i>Path Coefficient</i> 42
Gambar 4.9	<i>Bootstrapping</i> 4.9

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Keluhan Mahasiswa Ftk.....	2
Tabel 1.2	Posisi Penelitian	6
Tabel 4.1	Jurusan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan	30
Tabel 4.2	<i>Outer Loading</i>	34
Tabel 4.3	<i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Variabel S1	35
Tabel 4.4	Skor <i>Composite Reliability</i>	36
Tabel 4.5	Nilai <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	38
Tabel 4.6	<i>Cross Loading</i>	38
Tabel 4.7	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	39
Tabel 4.8	<i>Coefficient Of Determination</i>	41
Tabel 4.9	Nilai <i>Q Square</i>	41
Tabel 4.10	Nilai <i>Path Coefficient</i>	42
Tabel 4.11	Nilai <i>T Statistic</i> Dan <i>P Values</i>	43

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.

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
Rumus 2.1	Teknik Sampling (<i>Slovin</i>) 22



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 LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Biografi Penulis.....	A-1



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

1.1 Latar Belakang

Manusia dan Pendidikan adalah dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan pada kaitanya selama keberlangsungannya kehidupan. Pada konteks Pendidikan terkini, faktor keberhasilan dalam proses Pendidikan tidak diukur hanya dari profesionalitas pengajar, tetapi seberapa jauh mahasiswa dapat menyerap dan memahami apa yang diajarkan oleh dosen. Sekarang ini Lembaga Pendidikan diibaratkan sebagai pasar dimana perkembangannya mengalami persaingan yang sangat ketat, baik dari lembaga formal maupun lembaga non formal, negeri ataupun swasta, dan didalamnya termasuk adalah pendidikan tinggi (Chudzaifah, 2022). Perguruan Tinggi adalah dasar masa depan bangsa, karena dapat menciptakan sumber daya manusia yang diharapkan. Perguruan Tinggi adalah tingkatan tertinggi dari Lembaga Pendidikan formal di jenjang Pendidikan berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 (UU Sisdiknas, 2003). Perguruan Tinggi akan baik apabila diimbangi dengan jaminan kualitas yang baik, karena jaminan kualitas berguna untuk memelihara dan meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi secara bertahap dalam perbaikan yang berkelanjutan. Untuk menghasilkan mahasiswa yang berkualitas maka dapat ditunjang dengan pelayanan karyawan dan fasilitas yang memuaskan bagi mahasiswa

Salah satu perguruan tinggi yang ada di Indonesia adalah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) merupakan perguruan tinggi Negeri yang berada di Pekanbaru, Provinsi Riau yang memiliki beberapa Fakultas salah satunya yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK). Fakultas FTK di UIN Suska Riau merupakan fakultas yang mempunyai jurusan terbanyak dibandingkan dengan Fakultas lainnya. Mahasiswa dari Fakultas ini sebanyak 5.930 orang dari 14 Jurusan. Sama dengan Fakultas lainnya FTK juga mempunyai bagian-bagian penting didalamnya salah satunya yaitu bagian akademik. Bagian akademik dalam fakultas bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan pengurusan surat dan kebutuhan proses pembelajaran.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dalam menggunakan jasa agar ekpektasi pengguna itu terpenuhi. Menurut Zeuthaml dan Bitner (2009) dalam Prasmoro, dkk (2023), terdapat keharusan yang wajib dipenuhi pada lima dimensi sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsive*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*). Pada penelitian ini telah dilakukan survei pendahuluan di Fakultas FTK dimana Mahasiswa memberikan beberapa respon terkait keluhan yang dirasakan, diantaranya

Tabel 1.1 Keluhan Mahasiswa FTK

Keluhan	Jumlah
Pengurusan Dokumen Cukup Lama	5
Kurangnya transparansi dalam proses administrasi	2
Fasilitas menunggu (kursi) kurang memadai	3
Server terkadang mengalami <i>error</i>	4
Beberapa yang melayani kurang ramah	4
Sering terjadi antri dalam pengurusan surat	6
Total	24

Dari keluhan-keluhan tersebut berdampak pada pengguna layanan akademik (mahasiswa) merasa bahwa terdapat perasaan kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan. Keluhan mahasiswa itu sendiri dapat berpengaruh pada citra FTK yang memiliki mahasiswa terbanyak di Universitas.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut, akademik FTK perlu melakukan perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi dengan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab dari keluhan mahasiswa dengan memperhatikan harapan dan realita berdasarkan perspektif dari pengguna. Dengan memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa tentunya dapat meningkatkan kualitas layanan, karena layanan akademik akan dibutuhkan secara terus-menerus oleh mahasiswa di FTK. Langkah yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*. Metode ini merupakan metode yang

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

dapat digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan akademik FTK, dimana hasil yang didapat yaitu faktor yang memiliki hubungan berpengaruh antara variabel pelayanan dengan kepuasan mahasiswa yang perlu diutamakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas dari pelayanan sebelumnya. Metode *Structural Equation Modelling (SEM)* adalah teknik statistik dalam melakukan pengujian dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan antara analisa faktor dan analisa jalur. Sehingga dapat memungkinkan peneliti dalam menguji dan mengestimasi secara simultan antara multiple variabel dan eksogen dan endogen dengan banyak indikator. Tahapan dalam metode *Structural Equation Modelling (SEM)* yaitu tahap pengujian (*goodness of fit model*) dan tahap pengujian *inner* model. Hasil yang didapat dari metode ini yaitu faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Hermawan, 2021).

Penelitian menggunakan metode SEM telah dilakukan sebelumnya oleh Larasati, dkk., pada tahun 2022 yaitu pengaruh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode SEM. Variabel Laten yang digunakan adalah fasilitas, kualitas dan kepuasan. Selanjutnya penelitian juga dilakukan oleh Sovia, dkk., 2023 yang menganalisis kualitas pelayanan paket *express* terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* di PT. Amaly Mitraabadi Sulawesi. Penelitian tersebut menggunakan variabel eksogen yakni kualitas pelayanan, dan variabel endogen yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Hermawan, dkk., 2021 pada toserba yoga purwakarta dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SEM. Pada penelitian tersebut variabel yang membentuk kualitas pelayanan diantaranya *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Variabel yang membentuk kepuasan pelanggan meliputi loyalitas dan rekomendasi. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Bere, dkk., tahun 2023 yang meneliti 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan Masyarakat. Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Lukaraja, dkk., tahun 2020 menggunakan metode *Sructural Equation Modelling (SEM)*, variabel yang digunakan pada penelitiannya yaitu kualitas pelayanan jasa, biaya, produk dan kepuasan pelanggan.

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 Ditanggung 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.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi objek yang diteliti dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan agar lebih baik sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti yang akan datang yang penelitiannya berkaitan dengan teori kualitas khususnya pada pada kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan apakah telah memberikan kepuasan?
2. Apa saja faktor yang berpengaruh dalam perbaikan untuk memenuhi keinginan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan agar memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*
2. Untuk menganalisis faktor yang paling berpengaruh sebagai perbaikan layanan dalam memenuhi keinginan mahasiswa.
3. Untuk perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bagian administrasi yang telah dilakukan survei pendahuluan dan identifikasi masalah.

2. Responden yang menjadi sasaran penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
3. Penelitian dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan bantuan *software SmartPLS*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat berdasarkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan kemampuan dalam memecahkan permasalahan yang diaplikasikan melalui ilmu Teknik Industri khususnya pada bidang kualitas pelayanan menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan bantuan *software SmartPLS*

2. Bagi pihak Fakultas

Sebagai saran dan bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan yang berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya yang menerapkan ilmu pengetahuan dan metode yang serupa.

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.

1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM (Larasati, dkk., 2022)	Kampus UIA memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, auditorium, laboratorium, masjid dan perpustakaan. Namun kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan belum diketahui secara pasti	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Fasilitas kampus tidak berpengaruh langsung terhadap mahasiswa, fasilitas kampus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa
2	Analisis Kualitas Pelayanan Paket Express Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) Studi Kasus : PT. Amaly Mitraabadi Sulawesi (Sovia, dkk., 2023)	Data keluhan pelanggan produk paket express 2019 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan	<i>Structural equation modelling</i> (SEM)	Mengenai penilaian pelanggan kualitas pelayanan produk express termasuk dalam kategori baik, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu berpengaruh secara signifikan
	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Structural Equation Modelling</i> Pada Toserba Yogya Purwakarta (Hermawan, dkk., 2021)	Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	<i>Structural equation modelling</i> (SEM)	Pengujian SEM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bahwa toserba yogya purwakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, jaminan (<i>assurance</i>) merupakan indikator yang paling kuat mengukur konstruk kualitas pelayanan.

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.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
4	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Negara (PLN) Atambua Menggunakan Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM). (Bere, dkk., 2023)	Pihak PLN mengalami kendala dimana sering terjadi pemadaman Listrik bergilir. Menimbulkan pro dan kontra antara Masyarakat dan terhadap kinerja PT. PLN	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkan kepuasan dengan indikator asuransi. Variabel kualitas informasi berpengaruh pada indikator informasi mudah dimengerti. Variabel kualitas interaksi berpengaruh pada indikator komunikasi
5	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) untuk Menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Buano Utara (Lukaraja., dkk, 2020)	PT. PLN telah meningkatkan pemerataan kelistrikan (rasio elektrifikasi) yang akan meningkatkan kedaulatan dan kesejahteraan wilayah perbatasan	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Variabel Laten kualitas pelayanan jasa PT.PLN (Persero) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6	Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Menggunakan Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) (Ziah, 2024)	Terdapat keluhan dari mahasiswa mengenai pelayanan akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

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.

1.7

Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang yang menjadi topik pembahasan pada penelitian yang dilakukan, pada bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, posisi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian sebagai pendukung dan landasan yang digunakan dalam serangkaian proses penelitian seperti literatur dan perhitungan dengan metode yang digunakan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah yang digunakan dalam proses penelitian yang dimulai dari awal hingga akhir proses penelitian yang dituangkan kedalam bentuk *Flow Chart*.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data yang berkaitan dengan proses penelitian. Data yang diperoleh tersebut yang kemudian akan digunakan pada tahap pengolahan data hingga mencapai tujuan akhir dari penelitian yang dilakukan.

BAB V

ANALISA

Bab ini berisi tentang analisa hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan akademik FTK.

BAB VI

© 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.

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan juga saran dari penelitian terhadap permasalahan yang terjadi. Kemudian dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk perbaikan selanjutnya.



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 LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Pelanggan

Pelanggan atau disebut juga dengan konsumen adalah seseorang yang memberikan tuntutan terhadap jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan tertentu agar memberikan pengaruh pada performa pemberi jasa tersebut. Dengan kata lain pelanggan merupakan orang-orang atau pembeli yang menggunakan produk atau layanan namun tidak tergantung pada produk tersebut, namun produk yang bergantung pada orang tersebut (Resti, 2021).

Kepuasan merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang akan muncul setelah mendapatkan perbandingan kinerja antara yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang didapatkan. Pelanggan akan mendapatkan ketidakpuasan jika hasil yang didapatkan dibawah standar yang diharapkan, dan jika kinerja (hasil) yang didapatkan melebihi apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa senang (puas) (Sasongko, 2021).

Teori mengenai kepuasan pelanggan terbagi menjadi dua yaitu :

1. Kepuasan fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari fungsi ataupun pemakaian produk. Seperti : karena makan, perut kita menjadi kenyang.
2. Kepuasan psikologikal, yaitu kepuasan yang didapat dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Contohnya : perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.

2.1.1 Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan

Faktor utama pendorong kepuasan pelanggan ada lima, diantaranya (Rahmawati, 2020) :

1. Kualitas Produk, kualitas adalah kondisi dinamis dimana berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas mempunyai keterkaitan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas

2. akan memberikan dorongan pada pelanggan agar menjalin ikatan yang kuat dengan suatu perusahaan.
3. Harga, selain kualitas produk, faktor pendorong lainnya yaitu harga. menurut pelanggan yang sensitif harga murah adalah sumber munculnya kepuasan pelanggan yang penting, karena mereka akan memperoleh *value if money* yang tinggi. Sebaliknya, komponen harga tidak terlalu penting bagi mereka yang sensitif terhadap harga.
4. *Service Quality*, merupakan satu pendorong kepuasan pelanggan yang memiliki banyak dimensi dan bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dimensi yang terdapat pada *service quality* diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
5. *Emotional Factor* (E-Faktor), dibagi menjadi tiga aspek dalam kepuasan pelanggan yaitu estetika, *selfexpressive value* dan *brand personality*. Faktor pendorong ini relative unik. Faktor pendorong yang berkaitan dengan gaya hidup ini cukup penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pada produk yang bersifat fungsional, faktor pendorong ini juga relative kecil.
6. Kemudahan mendapatkan produk. Maksud faktor pendorong ini adalah kemudahan mendapatkan produk atau jasa yang mana hal ini berkaitan juga dengan biaya yang digunakan dalam mendapatkan produk dan jasa tersebut. Pelanggan akan merasa lebih puas apabila relative murah, mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan jasa.

2.1.2 Elemen-elemen Kepuasan Pelanggan

Terdapat lima elemen yang menyangkut dengan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Mirella, dkk., 2022) :

1. Harapan (*expectations*), harapan konsumen pada suatu barang ataupun jasa sebelum pembelian atau penggunaan barang atau jasa. Pada tahap pembelian dilakukan, konsumen akan berharap bahwa barang atau jasa yang didapat sinkron dengan harapan, keyakinan, serta keinginan mereka. Konsumen akan merasa puas apabila yang didapatkan sinkron dengan harapannya.

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.

2. Kinerja (*performance*), pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang ataupun jasa yang digunakan tidak dipengaruhi oleh harapan mereka. Pelanggan akan merasa puas ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil.
3. Perbandingan (*comparison*), hal ini dilakukan yaitu dengan membandingkan antara harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang dan jasa. Apabila pembelian yang dilakukan mereka melebihi persepsi terhadap kinerja produk atau jasa maka konsumen akan merasa puas.
4. Pengalaman (*experience*), harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan merk barang atau jasa yang berbeda dengan yang lain.
5. Konfirmasi (*confirmation*) dan Diskonfirmasi (*disconfirmation*), konfirmasi terjadi apabila harapan sesuai dalam menggunakan produk. Diskonfirmasi terjadi apabila harapan lebih tinggi dan lebih rendah dari penggunaan kinerja produk.

2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan serta kepuasan pelanggan pesaing. Menurut Kotler dalam Ulfha dan Nur, (2022) terdapat empat metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang fokus terhadap pelanggan akan memberikan kemudahan pelanggan dalam memberikan saran, pendapat maupun keluhan mereka atas layanan yang didapat dari perusahaan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode survei dalam mengukur kepuasan pelanggan banyak dilakukan dalam penelitian baik melalui pos, telepon maupun wawancara secara individu dengan pihak yang terkait. Metode ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu pengukuran yang dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan (*Directly Reported Satisfaction*), pertanyaan yang diajukan kepada pelanggan

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.

yang utama yaitu besarnya harapan pelanggan atas atribut dan besarnya suatu kinerja yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan (*Derived Dissatisfaction*), dua hal pokok yang diungkapkan pada saat wawancara responden yaitu permasalahan pelanggan terkait manajemen perusahaan dan memberikan saran supaya perusahaan dapat melaksanakan perbaikan di kemudian hari (*Problem Analysis*), responden diminta untuk menilai perusahaan dari berbagai elemen berdasarkan penting atau tidaknya setiap elemen tersebut dan responden diminta untuk merangking kinerja dari beberapa elemen tersebut (*Importance Performance Analysis*).

3. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

Cara yang digunakan dari metode ini yaitu dengan mengirimkan *ghost shopper* yang dipekerjakan untuk menyampaikan penemuan-penemuan yang terdapat di perusahaan terkait yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing tersebut berdasarkan pengalaman yang mereka dapatkan dalam menggunakan produk tersebut.

4. Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Dalam metode ini perusahaan akan berusaha untuk menghubungi lagi para pelanggan yang sudah lama tidak menjadi pelanggan dan beralih pada perusahaan lain, dengan harapan mendapatkan informasi, supaya perusahaan dapat mengambil Keputusan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono 2012 dalam penelitian (Rumengan, dkk., 2020) mendefinisikan pengertian dari kualitas yaitu suatu kondisi yang dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Sebaliknya definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Kata dasar dari pelayanan adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, yang memiliki arti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain menurut kamus Bahasa Indonesia. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang

terjadi dalam interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Indahsari dan Roni, 2022)

Menurut Fandi Tjiptono menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan keunggulan harapan dan merupakan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Krisnawati 2016, kualitas pelayanan yaitu keahlian suatu perusahaan dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan, yang mana kualitas akan dipersepsikan baik apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sudah sesuai dan memenuhi harapan pelanggan. Kemudian menurut Usmara, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu *statement* mengenai perilaku, hubungan yang berdasarkan dari pertimbangan antara keinginan dengan harapan dengan hasil yang dilakukan. Serta menurut Gunara dan Sudibyو mengatakan bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas penting disebabkan dengan adanya pelayanan (*service*) tidak hanya sekedar mengantarkan ataupun melayani (Cesariana, dkk., 2022).

Dalam kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa jenis kriteria yang baik diantaranya yaitu (Indahsari dan Roni, 2022) :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang didalamnya termasuk waktu menunggu selama proses transaksi maupun waktu proses pembayarannya.
2. Akurasi pelayanan, adalah dengan meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan dan santun serta keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu dengan tersedianya sumber daya manusia untuk membantu dalam melayani konsumen, dan juga fasilitas pendorong seperti komputer untuk mencari ketersediaan produk secara cepat.
5. Kenyamanan pada konsumen, seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, ketersediaan tempat ibadah dan sebagainya.

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.

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Cesariana, dkk., 2022) :

1. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang langsung diterima pelanggan (*perceived service*).
2. harapan yang sebenarnya diinginkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (*expected service*).

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner (Prasmoro, 2023) terdapat keharusan yang wajib diwujudkan dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau bukti langsung. Pelanggan akan merasakan wujud secara fisik yang nampak atau telah dijadikan fasilitas dari jasa seperti, fasilitas yang disediakan, terdapat desain interior, dan juga pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* atau keandalan. Jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dikerjakan dengan cara yang professional.
3. *Responsive* atau daya tanggap. Dapat membantu dan melayani konsumen secara sigap.
4. *Empathy* atau kepedulian. Kepedulian yang tinggi yang diberikan kepada konsumen dalam melayaninya seperti dapat mengerti apa yang konsumen butuhkan.
5. *Assurance* atau jaminan. Wawasan dan juga etika dalam pelayanan dan pemahaman pada suatu produk yang ditawarkan oleh jasa supaya menumbuhkan kepercayaan ataupun keyakinan dari konsumen.

2.3 *Structural Equation Modelling (SEM)*

Structural Equation Modelling (SEM) adalah suatu teknik untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan melalui pengintegrasian antara analisa faktor dan analisa jalur. SEM merupakan suatu teknik analisis yang multivariat generasi kedua dengan menggabungkan antara analisis faktor dan analisis jalur yang dapat memungkinkan peneliti dalam menguji dan mengestimasi secara

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.

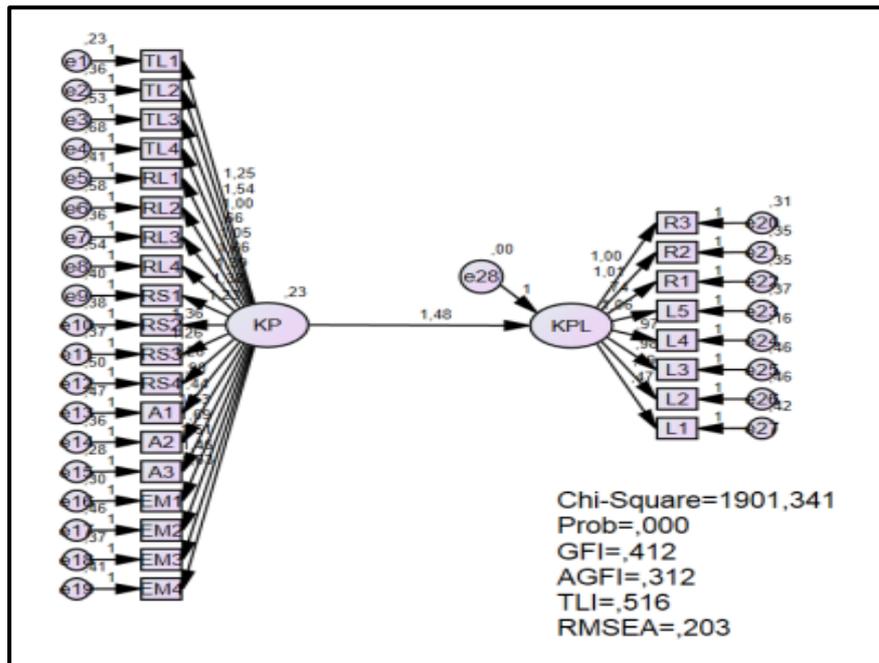
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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. Diarangi 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.

simultan hubungan antara *multiple* variabel *eksogen* dan *endogen* dengan banyak indikator (Adi, 2022).



Gambar 2.1 Contoh Model SEM

Sumber : Hermawan, 2021

Ghozali (2008) menjelaskan SEM dapat menguji bersama-sama (Haryono dan Wardoyo, 2013) :

1. Model struktural, yaitu hubungan antara konstruk independent dengan dependen.
2. Model *measurement*, yaitu hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan konstruk (laten).

Dalam model SEM terdapat beberapa variabel seperti variabel laten, variabel *manifest*, variabel *eksogen* dan variabel *endogen*. Berikut ini adalah penjelasan dari variabel tersebut (Dewi, dkk., 2023) :

1. Variabel laten merupakan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung. Tetapi dapat diukur dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten digambarkan dengan bentuk lingkaran, oval atau elips. Variabel laten terbagi menjadi dua bagian yaitu variabel laten eksogen yang mempengaruhi nilai variabel lain dalam variabel didalam model. Variabel laten endogen merupakan

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.

variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogen baik secara langsung ataupun tidak langsung.

2. Variabel *manifest* merupakan suatu variabel yang dapat digunakan untuk menjelaskan dan mengukur variabel laten. Variabel ini juga sering disebut dengan istilah *observed* variabel, *measured* variabel, atau indikator. Didalam variabel ini data yang didapatkan dapat diperoleh dari data penelitian dilapangan (*survey*).

Menurut Fornell dan Bookstein dalam Hamid & Anwar (2019) ada dua jenis SEM, diantaranya adalah *Covariance-Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) dan *Partial Least Squares Path Modelling* (PLS-SEM). CB-SEM lebih menuntut pada basis teori yang kuat, memenuhi berbagai asumsi parametrik, dan memenuhi uji kelayakan model (*goodness of fit*). Oleh karena itu, CB-SEM sangat tepat untuk digunakan dalam menguji teori dan mendapatkan justifikasi berdasar pengujian tersebut dengan melalui serangkaian analisis yang kompleks. Sedangkan, PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antarkonstruksi dengan melihat apakah terdapat hubungan atau pengaruh antarkonstruksi tersebut.

2.3.1 Manfaat SEM dalam Penelitian

Secara umum SEM dapat digunakan untuk menganalisis model penelitian yang terdapat beberapa variabel independent dan dependen juga variabel *moderating* atau *intervening*. Secara spesifik menurut Laten, Ghazali, Jogiyanto dan Wijaya dalam (Haryono dan Wardoyo, 2013) SEM memiliki beberapa manfaat dan keuntungan bagi para peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Membangun model penelitian yang banyak variabel.
2. Dapat meneliti variabel atau konstruk yang tidak bisa teramati atau tidak bisa diukur secara langsung (*observed*).
3. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) pada variabel atau konstruk yang teramati (*observed*).
4. Mengkonfirmasi teori sesuai dari data penelitian (*confirmatory factor analysis*).
5. Dapat menjawab berbagai masalah riset pada suatu set analisis dengan cara yang lebih sistematis dan komprehensif.

6. Lebih ilustratif, kokoh dan handal dibandingkan dengan model regresi ketika memodelkan interaksi, *non-linearitas*, pengukuran *error*, korelasi *error terms*, dan korelasi antar variabel laten independent berganda.
7. Digunakan sebagai alternatif analisis jalur dan analisis data runtut waktu (*time series*) yang berbasis kovariat.
8. Melakukan analisis faktor, jalur dan regresi.
9. Mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks dan efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya.
10. Memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dengan data.

2.3.2 Aplikasi Utama SEM

Menurut Sarwono (2010) aplikasi utama *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah sebagai berikut :

1. Model sebab akibat (*causal modelling*) yang biasa disebut juga dengan analisis jalur (*path analysis*), yang akan menyusun hubungan-hubungan sebab akibat (*causal relationships*) diantara variabel yang menguji model-model sebab akibat (*causal models*) dengan menggunakan sebuah persamaan linear. Model-model dari sebab akibat mencakup variabel manifest (indikator), variabel-variabel laten ataupun keduanya.
2. Analisis faktor penegasan (*confirmatory factor analysis*) merupakan suatu teknik lanjutan dari analisis faktor yang dimana dilakukannya pengujian hipotesis-hipotesis struktur *factor loadings* dan interkorelasinya.
3. Analisis faktor urutan kedua (*second order factory analysis*) suatu variasi yang berasal dari teknik analisis faktor dimana korelasi dari faktor-faktor tertentu (*common factors*) yang dilakukan analisis pada faktornya sendiri untuk membuat faktor-faktor urutan kedua.
4. Model-model regresi (*regression models*) merupakan suatu teknik lanjutan dari analisis regresi linear yang dimana bobot regresi linear dibatasi supaya menjadi

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.

satu sama dengan yang lainnya atau dapat dilakukan spesifikasi pada nilai-nilai numeriknya.

5 Model-model struktur covariance (*covariance structure models*) dimana pada model tersebut menghipotesakan bahwa matriks kovarian memiliki bentuk tertentu. Sebagai contoh, dapat menguji hipotesis yang telah menyusun semua variabel yang memiliki varian yang sama dengan memakai prosedur yang sama.

6 Model struktur korelasi (*correlation structure models*) dimana model ini menghipotesakan bahwa matriks korelasi memiliki bentuk tertentu. Contoh klasik adalah hipotesis yang menyebutkan bahwa matriks korelasi memiliki struktur *circuplex*

2.3.3 Tahapan Dalam SEM

Dalam melakukan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan, dimana setiap tahapan akan mempengaruhi tahapan selanjutnya. Secara garis besar tahapan-tahapan dalam menggunakan SEM adalah (Abdillah dan Jogiyanto, 2011) :

1. Spesifikasi Model

Tahap ini membangun model yang sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian

2. Estimasi Parameter Bebas

Komparasi matriks kovarian yang mempresentasi hubungan antarvariabel dan mengestimasiya kedalam model yang sesuai. Parameter dalam pengukuran kesesuaian model adalah *maximum likelihood*, *weighted least squares* atau *asymptotically*.

3. Assesment Of Fit

Eksekusi estimasi kesesuaian model yang menggunakan parameter diantaranya adalah *Chi Square*, *Root Mean Square Error of Aproximation (RSMEA)*, *Standardized root mean Residual (SRMR)*, dan *comparative Fit Index (CFI)*. *Chi Square* merupakan ukuran dasar kesesuaian model. *Chi Square* secara konseptual yaitu fungsi dari ukuran sampel dan perbedaan antara matriks kovarian yang diobservasi dengan matriks kovarian model.

4. Modifikasi Model

Dalam mengembangkan model yang diuji pada awal untuk meningkatkan *goodness-of-fit* (GOF) model. Peluang untuk mengembangkan model tergantung besarnya *degree of freedom* dari model. Akan tetapi pengembangan model harus mempertimbangkan landasan teori, yang tidak dapat dilakukan hanya dengan berdasarkan alasan *argument statistic*.

5. *Interface* dan Komunikasi.

Interpretasi hasil pengujian statistika dan pengakuan bahwa konstruk yang dibangun berdasarkan model yang paling sesuai. Akan tetapi hasil tersebut akan tercapai ketika desain riset dibangun secara cermat sehingga dapat membedakan pada hipotesis rival

6. Replikasi dan Validasi Ulang.

Kemampuan pada model yang dimodifikasi untuk dapat direplikasi dan divalidasi kembali sebelum hasil penelitian diinterpretasi dan dikomunikasikan.

2.3.4 SmartPLS

SmartPLS merupakan aplikasi *stand-alone* yang digunakan dalam melakukan kalkulasi model persamaan struktural (*structural equation modelling*). Aplikasi tersebut dikembangkan oleh *Institute Of Operations Management And Organizations (School of business), University of Humburg, Jerman*. SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) digunakan dalam menguji *relationship* antar variabel laten, indikator dan manifest. Kelebihan dari SmartPLS yaitu mampu mengolah data model SEM formatif ataupun reflektif, sementara kekurangan pada SmartPLS yaitu *software* ini dikhususkan untuk pengolahan data SEM dengan sampel kecil, maka kurang dianjurkan dalam melakukan pengolahan data penelitian dengan sampel besar (Suri, dkk., 2021).

2.4 Teknik *Sampling*

Sampel merupakan teknik (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti dengan cara sistematis memilih sejumlah item atau individu yang relative lebih kecil dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk dijadikan sebagai

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 milik UIN Suska Riau

Faculty of Islamic Education and Teacher Training of Sultan Syarif Kasim 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.

subjek (sumber data) untuk observasi atau eksperimen sesuai dengan tujuan. Dalam pernyataan lain juga disampaikan bahwa sampel adalah sekelompok orang yang dipilih dari kelompok yang lebih besar dengan harapan dapat mempelajari sekelompok yang lebih kecil ini (sampel) (Firmansyah dan Dede, 2022).

Pada umumnya teknik pengambilan sampel terbagi menjadi dua jenis yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* atau sampling acak artinya bahwa setiap item pada populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dalam sampel. Dalam sampling acak (*probability sampling*) terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk mendapatkan sampel diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Simple random*
2. *Stratified random*
3. *Cluster sampling*
4. *Systematic sampling*
5. *Multi stage sampling*

Non probability sampling (non acak) biasanya dikaitkan dengan studi kasus dan penelitian kualitatif. Pada pengambilan sampel non acak terdapat beberapa teknik yang dilakukan diantaranya :

1. *Quota sampling*
2. *Snowball sampling*
3. *Judgment sampling*
4. *Convenience sampling*

Rumus yang dapat digunakan dalam pengambilan sampel yaitu rumus Slovin sebagai berikut (Amin, dkk., 2023) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots(2.1)$$

Keterangan :

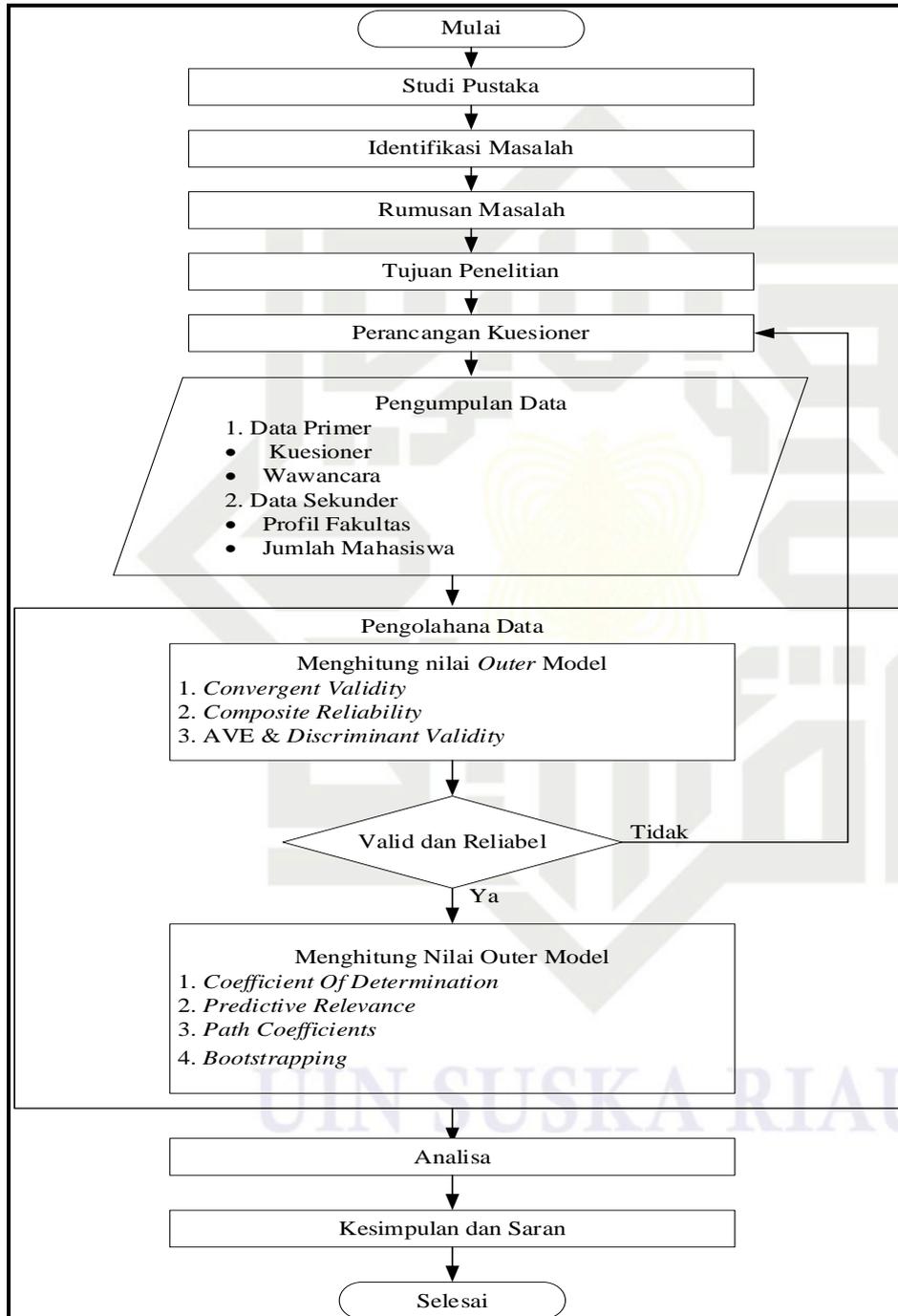
N = Jumlah Populasi

n = jumlah sampel/sampel yang dicari

e = Ketidakteelitian (10%)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki langkah-langkah yang dapat dilihat pada metodologi penelitian berikut ini :



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

- 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.

3.1 Studi Pustaka

Dalam studi pustaka, akan terdapat sekumpulan informasi dengan pembahasan yang menjadi objek berupa buku, jurnal dan semua informasi yang terkait sebagai pendukung dalam penelitian. Pada studi pustaka ini akan menggali teori-teori dasar serta konsep yang telah ditemukan dari para peneliti. Studi pustaka penelitian ini yaitu membahas tentang analisis suatu pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM). Teori mengenai pembahasan tersebut yaitu bersumber dari buku dan jurnal penelitian. Salah satu referensi studi pustaka ini yaitu dari penelitian yang dilakukan oleh oleh Sovia., dkk, 2023 yang menganalisis kualitas pelayanan paket *express* terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM).

3.2 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan pengolahan data baik dalam bentuk primer ataupun sekunder, dalam penelitian tahap yang harus dilakukan pertama kali yaitu melakukan identifikasi permasalahan. Objek yang di observasi dalam melakukan penelitian adalah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di UIN Suska Riau. Identifikasi masalah yang telah ditemukan pada fakultas adalah terdapat keluhan mahasiswa mengenai pelayanan di fakultas tersebut seperti lambatnya proses pengurusan dokumen, kursi menunggu kurang memadai dan sering terjadinya antri dalam pengurusan surat.

3.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat untuk memaparkan permasalahan yang ada pada objek penelitian dan mengidentifikasi sebuah permasalahan dengan memiliki batasan. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana hubungan kualitas pelayanan fakultas terhadap kepuasan mahasiswa, apa saja faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

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.

3.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui solusi yang tepat dalam suatu permasalahan yang telah diidentifikasi pada saat melakukan observasi awal penelitian. Pada penelitian ini tujuan penelitiannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berdasarkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, dan juga faktor apa saja yang berpengaruh untuk dilakukannya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan dan harapan mahasiswa.

3.5 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner dibuat melalui daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti sehingga dapat memperoleh data dari sumber dengan secara langsung. Perancangan kuesioner pada penelitian ini yaitu berkaitan dengan kualitas pelayanan, dimana rancangan kuesioner yang akan dibuat berkaitan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang diantaranya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*).

3.6 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data ini yakni berisi data yang akan digunakan dalam proses pengolahan data yang akan diolah dan dilakukan penelitian. Informasi data yang didapatkan merupakan data yang akurat, serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan dari responden yang mengisi pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner yang telah dibuat serta berasal dari proses observasi, wawancara dan survey. Data sekunder pada penelitian ini yang berasal dari objek penelitian, yaitu berupa profil fakultas, dan jumlah mahasiswa di fakultas

3.7 Pengolahan Data

Langkah selanjutnya setelah melakukan pengumpulan data yaitu pengolahan data. Pengolahan data menjelaskan tentang proses dan tahap an yang

dilakukan dalam penyelesaian suatu permasalahan. pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan hasil agar mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yang kemudian dianalisa dan disimpulkan hasilnya. Pada penelitian ini pengolahan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM). Metode SEM merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linear secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dengan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Indikator pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan yang menjadi variabel laten yaitu kepuasan mahasiswa. Pengolahan data dalam penelitian metode SEM dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS*.

Langkah-langkah pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghitung nilai *outer* model

Dalam menghitung nilai *outer* model ini dilakukan agar dapat memastikan bahwa *measurement* layak digunakan untuk sebagai pengukuran valid dan reliabel. Analisa *outer* model ini akan menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Terdapat beberapa uji dalam perhitungan nilai *outer* model yaitu :

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity yaitu nilai *loading factor* yang terdapat pada variabel laten dengan indikatornya. Nilai *Convergent validity* dilihat melalui korelasi antara item *score/coumpound score* dengan *construct score* yang didapat dari perhitungan dengan menggunakan *software SmartPLS*.

b. *Composite reliability*

Terdapat 2 cara dalam pengukuran reliabilitas pada suatu konstruk menggunakan indikator reflektif yaitu melihat nilai *Cronbach alpha* dan *composite reliability*. Nilai *croncbach alpha* dalam uji reliabilitas konstruk memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) yang kemudian disarankan menggunakan nilai *output* berdasarkan *Composite reliability*.

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 mengummumkan 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.

c. AVE & Discriminant Validity

Untuk dapat melihat apakah model dapat dinyatakan valid maka perlu dilakukan pengujian *discriminant validity* yaitu dengan melihat nilai dari *cross loading* faktor agar dapat diketahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Apabila nilai *loading* pada konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* pada konstruk lain maka akan dinyatakan valid. Membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) dapat dilakukan dengan menggunakan metode Fornell dan Lacker. Model tersebut dapat dinyatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik jika nilai akar kuadrat dari AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

2. Menghitung nilai *inner* model

Tahapan dalam perhitungan nilai *inner* model diantaranya adalah *coefficient of determination*, *Predictive Relevance (Q Square)*, *Path Coefficients*, *Bootstrapping*.

- a. nilai *coefficient of determination*, digunakan untuk memberikan penilaian pengaruh antara variabel laten independent terhadap variabel laten dependen.
- b. *Predictive Relevance (Q Square)*, untuk mengetahui seberapa baik model dapat memprediksi nilai observasi dan mengestimasi parameter. Jika nilai *Q square* lebih besar dari 0, menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediksi.
- c. *Path Coefficients*, digunakan untuk mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh dari variabel dan indikator yang telah dibuat untuk kepuasan mahasiswa. Pada *path coefficient* ini akan diketahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbuh dan Keguruan.
- d. *Bootstrapping*, dilakukan dengan memeriksa nilai uji T dan nilai P value. Hipotesis dianggap diterima apabila T statistik lebih besar dari 2,96 dan nilai P value kurang dari 0,05 yang artinya variabel eksogen (kualitas pelayanan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel endogen (kepuasan mahasiswa

3.8 Analisa

Analisa yang dibuat bertujuan untuk menjelaskan secara detail dan jelas, dengan menggunakan bahasa yang dapat dipahami pada semua hal selama berlangsungnya proses penelitian. Dalam analisa berisi pemaparan dari proses penelitian dari pengolahan data hingga mencapai hasil akhir. analisa yang dilakukan pada penelitian ini yaitu hasil dari pengolahan data metode SEM yang diantaranya hasil dari pengukuran dan perhitungan outer model yaitu nilai *Convergent Validity*, *Composite reliability*, dan *AVE & discriminant validity*. Dan analisa dari perhitungan nilai *inner* model yaitu *coefficient of determination (R²)*, *Predictive Relevance (Q Square)*, *Path Coefficients*, *Bootstrapping*.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi tentang inti dari penelitian, berisi pemaparan hasil penelitian yang berasal dari proses pengolahan data, yang ditujukan dari tujuan hasil penelitian dalam penyelesaian permasalahan berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan. Hasil kesimpulan dari penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, atribut yang menjadi prioritas perbaikan, langkah meningkatkan kualitas pelayanan agar memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa. Saran dalam penelitian memberikan dukungan, masukan serta hal-hal yang perlu diperbaiki agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik dan sesuai dengan harapan dan tujuan yang diinginkan.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) menarik beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan keguruan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan pengujian nilai *coefficients of determinations* (*R Square*) yaitu dengan nilai yang dihasilkan adalah 0,757 atau 75,7%.
2. Faktor yang paling berpengaruh signifikan dalam analisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai T statistic 6,511 dan nilai P values 0,000, *reliability* (keandalan) dengan nilai T statistic 6,500 dan nilai P values 0,000, dan *tangible* (bukti fisik) dengan nilai T statistic 2,617 dan nilai P values 0,009.
3. Perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan mahasiswa perlu memperhatikan faktor yang paling berpengaruh dimana *assurance* (jaminan) terhadap informasi yang diberikan harus sesuai dengan tenggat waktu yang telah dijanjikan, memberikan jaminan terhadap kenyamanan mahasiswa melalui pelayanan yang sopan dan ramah. Keandalan dalam pelayanan administrasi harus lebih mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, staf administrasi mendengarkan dan menerima keluhan dari mahasiswa, staf administrasi lebih baik menyimpan catatan atau dokumen dengan berhati-hati dan selektif. Ruang administrasi lebih sering diperhatikan agar selalu rapi dan bersih sehingga memberikan kenyamanan baik untuk staf maupun mahasiswa, fasilitas tunggu mahasiswa diberikan kenyamanan seperti memberikan kursi yang nyaman dan memadai.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan untuk masa yang akan datang hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penambahan variabel laten maupun variabel indikator dalam penelitian untuk mengembangkan model.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memilih metode yang efektif dalam penyebaran kuesioner kepada responden agar waktu yang digunakan lebih efisien

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 Diinstitusikan Undang-Undang

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

- Hermawan, A., Setyo Oetomo, D., Danial, M., & Jamaludin, W. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* Pada Toserba Yogya Purwakarta. *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik Logika Matematika)*, 1984, 2–9.
- Kumala Dewi, N., Ariffien, A., & Dwi Sparingga, E. (2023). Model Logistic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* Pada Kantor POS Kotabumi. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(4), 204–209.
- Larasati, D., Pratignyo, L. S., & Sofiyat, A. I. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM. *Jurnal Baut Dan Manufaktur*, 04(1), 2686–5351.
- Lukaraja, M., Pesulesy, E. R., Lesnussa, Y. A., & Matdoan, M. Y. (2020). *Struktural Equation Modeling (SEM) Untuk Menganalisis Faktor-(Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Buano Utara Sructural Equation Modeling (SEM) to Analyze The Factors Influncing The Ministry of Service PT . PLN (Persero) to Customer Sati. Variance Journal of Statistics and Its Applications*, 2(2), 93–102.
- Maha Resti, I. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Kualitas Produk. *Jurnal Health Sains*, 2(2), 278–282.
- Nadya Rizki Mirella, N., Nurlela, R., Erviana, H., & Herman Farrel, M. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 350–363.
- Nur Indahsari, L., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 1, 51–60.
- Prasmoro, A. V., Syifa, I. S., & Aji, S. N. (2023). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi*. 4(1).
- Reditha Maria Ulfa, Tuan Nur, A. M. (2022). 3 1,2,3. Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas

Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, 2(10), 3369–3376.

Rumengan, B. S., Tumbel, A., & Mandagie, Y. (2020). Analisis Pengaruh Pemasaran Holistik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di The Mukaruma Cafe. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 166–174.

Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Sovia, A., Shalsa, P., & Putri, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Paket Express Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Structural Equation Modeling (Sem) (Studi Kasus : Pt Amaly Mitraabadi Sulawesi)

Suri, L. R., Witarsyah, D., & Saputra, M. (2021). Analisis Kesuksesan Dan Penerimaan Implementasi Enterprise Resource Planning (erp) Modul Human Resource Menggunakan Model Utaut Pada Industri Semen (studi Kasus: Pt. Semen Padang). *eProceedings of Engineering*, 8(4).

Tambunan, R. R. F., Sihotang, J. I., & Mambu, J. Y. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Driver Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework. *CogITo Smart Journal*, 7(2), 339–348.

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.

BIOGRAFI PENULIS

© Hal



Nama Nurhalida Ziah lahir di Duri pada tanggal 28 Agustus 2002 anak dari Ayahanda Baharuddin dan Ibunda Mujiatik. Penulis merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut Ilmu Pengetahuan adalah sebagai berikut:

Tahun 2008	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 54 Sebangar dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2014.
Tahun 2014	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Mandau dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2017.
Tahun 2017	Memasuki Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Mandau dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2020.
Tahun 2020	Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Teknik Industri.
Nomor Hp	0852-7210-5098
E-Mail	nurhalidaziah288@gmail.com

Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diilindungi 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.