



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.

**HUBUNGAN DIGITALISASI PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PASCA COVID-19**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

LIRA AMNI JANNATA
NIM. 11810621921

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1447 H. / 2025 M.**

**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.

**HUBUNGAN DIGITALISASI PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PASCA COVID-19**

Skripsi
diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan
(S.Pd.)



Disusun Oleh :

LIRA AMNI JANNATA
NIM. 11810621921

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1447 H. / 2025 M.**



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.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19* yang ditulis oleh Lira Amni Jannata NIM 11810621921 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Dzulqa'dah 1446 H
30 April 2025 M

Menyetujui

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pembimbing

Ansharullah, S.P., M.Ec
NIP 197907072008011017

Ansharullah, S.P., M.Ec
NIP 197907072008011017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19*, yang ditulis oleh Lira Amni Jannata NIM.11810621921 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Pada Tanggal 21 dzulhijjah 1446 H/17 Juni 2025 M, Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Pendidikan Ekonomi.

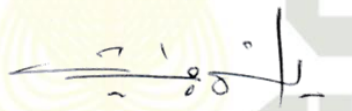
Pekanbaru, 21 Dzulhijjah 1446 H
17 Juni 2025 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I


Yulia Novita, M.Par

Penguji II


Indah Wati, S.Pd., M.Pd.E

Penguji III


Naskah, S.Pd., M.Pd.E

Penguji IV


Zetri Rahmat, M.Pd

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag.
NIP.19650521 199402 1 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lira Amni Jannata

NIM : 11810621921

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 05 Maret 1999

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Prodi : Pendidikan Ekonomi

Judul Skripsi : **Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 April 2025

Yang Membuat Pernyataan



 2A64DAMX378212665
 Lira Amni Jannata
 NIM 11810621921



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah, segala puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada junjungan Alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan. Skripsi ini dengan judul “*Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19*”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang merupakan dorongan moril dan material. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi serta do’a kepada penulis. Terutama keluarga besar penulis, khususnya yang penulis cintai yaitu **kedua orangtua Ayahanda Ali Amran Siregar dan Ibunda Rusnani** yang telah mendidik, mendoakan, berjuang, dan memberikan kasih sayang kepada penulis Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:



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. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, S.E.,M.SI, AK, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Beserta Wakil Rektor I, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, dan Wakil Rektor III Prof. Edi Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D., yang telah memberi izin dan waktu untuk penulis menimba ilmu di perguruan tinggi ini.
2. Dr. Kadar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan Dr. Zarkasih M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ.S.Pd.,M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.,Kons, selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ansharullah, S.P.,M.Ec., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memudahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Yulia Novita, S.Pd.I.,M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi yang selalu memberikan arah dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ansharullah, S.P.,M.Ec., juga selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan yang dapat memotivasi penulis sejak awal penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Yulia Novita, S.Pd.I, M.Par, selaku penasehat akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi motivasi dan saran yang sangat membangun bagi penulis.



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.
7. Ibu Yulia Novita, S.Pd.I, M.Par, selaku Penguji I, Ibu Indah Wati, S.Pd., M.Pd.E, selaku penguji II, Bapak Naskah, S.Pd., M.Pd.E, selaku penguji III, dan Bapak Zetri Rahmat, M.Pd, selaku penguji IV pada ujian Munaqasyah yang telah memberikan kritik, saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff, Khususnya di Prodi Pendidikan Ekonomi yang memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh mahasiswa pendidikan ekonomi yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dan ikut berpartisipasi dalam penelitian penulis.
10. *Last But Not Least*, terimakasih juga untuk diri sendiri Lira Amni Jannata. Terimakasih karena terus berjuang dan tidak menyerah sesulit apapun proses dalam pengerjaan karya tulis ini.

Atas segala do'a, dorongan dan bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Akhirnya penulis berharap semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat pahala dari rahmat Allah SWT. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin Ya Rabbal'Alamiin.

Pekanbaru, 30 April 2025

Penulis

Lira Amni Jannata
NIM. 11810621921



Halaman Persembahan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkaku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ayah, Ibu..

Sebagai tanda bakti ku kepadamu, hormat dan rasa terima kasih yang tiada hentinya terhinca kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibuku (*Rusnani*) dan Ayahku (*Ali Amran Siregar*) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang luar biasa, tiada terhinca yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan ayah bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ibu, Terima kasih Ayah...

Adikku..

Adikku...Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk adik semata wayangku (*Riska Maidina*) yang selalu memberikan perhatian lebih kepadaku, adik sungguh luar biasa. Terima Kasih...

Orang Terdekat..

Kupersembahkan karya kecil ini untuk kalian orang terdekatku... (*Ian Marsya, Titin Try Yani, Aprilia Chasanah, Annisa Aprillia, Agres Wahyudi, Pak Fiko Rinaldo, Amelia Putri, Syarifah Nur Afifah*) yang telah memberikan semangat, perhatian dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga do'a dan hal baik yang diberikan dapat menjadikanku orang yang baik pula. Terima Kasih...

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Bapak *Ansharullah, S.P.,M.Ec.*, selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Bapak sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan juga mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

Teruntuk anabul penulis, *Tata,Nining,Cemong* yang imut dan menggemaskan yang suka menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, kalian menjadi salah satu obat dikala penulis pusing mengerjakan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Skripsi ini juga di persembahkan untuk yang bertanya :

“kapan nih selesai skripsi nya? Kapan wisuda nya?”

Selesai tepat waktu ataupun menghabiskan jatah waktu, itu tidak mengukur seseorang pintar atau tidak. Setiap proses panjang yang dilalui merupakan hal yang baik dan bukan suatu kejahatan ataupun aib.

MOTTO

“Pernah ada sesuatu yang rasanya berat sekali, ternyata bisa dilewati juga. Pernah ada sesuatu yang rasanya sangat hancur dan tak akan ada jalan lagi, ternyata semuanya masih baik-baik saja. Kita cuma perlu bertahan dan terus melaluinya. Bisa jadi yang buruk hanya dipikiran saja”.

(Boy Chandra)

“All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them”

(Walt Disney)

“Mungkin ini sedikit terlambat, hanya saja sempat senyap bukan berarti lenyap”

(Lira Amni Jannata)

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.

ABSTRAK

Lira Amni Jannata(2025): Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pascca Covid-19.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi pasca covid-19. Pada penelitian ini menggunakan bentuk teknik sampling yang digunakan yaitu *Proportional Random Sampling*. Teknik Pengumpulan data berupa angket dan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Pandemi Covid-19 yang terbukti dari $r_{hitung} (0,756) > r_{tabel}(0,202)$ pada taraf signifikan 5% , Maupun pada $r_{hitung} (0,756) > r_{tabel}(0,263)$ pada taraf signifikan 1%. Tingkat hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi dalam tingkat yang “Tinggi”.

Kata Kunci : Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa



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

ABSTRACT

Lira Amni Jannata(2025): The Correlation between Digitalization of Academic Services and Student Satisfaction in Post-Covid-19 Era at Economic Education Department of Education and Teacher Training Faculty

This research was conducted to find out the correlation between digitalization of academic services and student satisfaction in post-Covid-19 era at Economic Education Department. Proportional random sampling technique was used in this research. Questionnaire was the technique of collecting data. Based on the research findings, there was a correlation between digitalization of academic services and student satisfaction in post-Covid-19 pandemic at Economic Education Department of Education and Teacher Training Faculty, and it was proven with $r_{observed}$ (0.756) higher than r_{table} at 5% (0.202) and 1% (0.263) significant levels. The level of correlation between digitalization of academic services and student satisfaction at Economic Education Department was high.

Keywords: Academic Services, Student Satisfaction

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.

ملخص

ليرا أممي جنتا، (٢٠٢٥): العلاقة بين رقمئة الخدمة الأكاديمية ورضا طلاب قسم
تعليم الاقتصاد في كلية التربية والتعليم بعد جائحة
كوفيد-١٩

أُجري هذا البحث لمعرفة مدى وجود العلاقة بين رقمئة الخدمة الأكاديمية ورضا طلاب قسم تعليم الاقتصاد في كلية التربية والتعليم بعد جائحة كوفيد-١٩. وقد استخدم الباحث تقنية أخذ العينة العشوائية التناسبية، وجمعت البيانات باستخدام الاستبيان. أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمئة الخدمة الأكاديمية ورضا الطلاب، حيث بلغت قيمة حساب ر (٠.٧٥٦) وهي أكبر من قيمة جدول ر عند مستوى دلالة ٥٪ (٠.٢٠٢) وعند مستوى دلالة ١٪ (٠.٢٦٣). وتشير هذه النتائج إلى أن العلاقة بين المتغيرين تقع ضمن مستوى مرتفع.



الكلمات الأساسية: الخدمة الأكاديمية، رضا الطلاب

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Identifikasi Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pelayanan Akademik.....	12
B. Kepuasan Mahasiswa	19
C. Hubungan Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa	27
D. Penelitian Yang Relevan	28
E. Konsep Operasional	30
F. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Populasi Dan Sampel	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38



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

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN.....	47
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
B. Penyajian Data Penelitian.....	55
C. Analisis Data Penelitian	79
D. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	145

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1	Jumlah Mahasiswa Angkatan 2019 Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau....	36
Tabel III. 2	Hasil Uji Validitas Angket Digitalisasi	40
Tabel III. 3	Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan.....	41
Tabel III. 4	Pengujian Reliabilitas Instrumen Angket Digitalisasi Dan Kepuasan	42
Tabel III. 5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	46
Tabel IV. 1	Kepemimpinan Program Studi Pendidikan Ekonomi Uin Suska Riau.....	50
Tabel IV. 2	Nama Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Uin Suska Riau	53
Tabel IV. 3	Data Mahasiswa Aktif Jurusan Pendidikan Ekonomi Uin Suska Riau	54
Tabel IV. 4	Apakah Staff Akademik Selalu Siap Membantu Dan Memberikan Respon Cepat Terhadap Kebutuhan Mahasiswa.	55
Tabel IV. 5	Staff akademik dapat dihubungi ketika para mahasiswa membutuhkan bantuan dalam mengakses <i>siasy</i> saat mengajukan sk pembimbing	56
Tabel IV. 6	Seberapa Cepat Keluhan Mahasiswa Ditangani Oleh Staff Akademik	57
Tabel IV. 7	Apakah Mahasiswa Merasakan Puas Saat Menggunakan Layanan Akademik	57
Tabel IV. 8	Apakah Penanganan Keluhan Mahasiswa Di Respon Baik Oleh Staff Akademik?	58
Tabel IV. 9	Kemampuan Dan Pengetahuan Staff Akademik Dalam Memberikan Layanan Kepada Mahasiswa.....	59
Tabel IV. 10	Apakah Informasi Terkait Pelayanan Akademik Dapat Diterima Baik Oleh Mahasiswa Dan Mudah Dipahami Dengan Jelas? ...	59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Tabel IV. 11	Apakah Website Pelayanan Siasy Dalam Pengurusan Sk Pembimbing Yang Diakses Mahasiswa Dapat Digunakan Sesuai Kebutuhan?.....	60
Tabel IV. 12	Apakah Mahasiswa Mendapatkan Kesan Positif Setelah Menggunakan Pelayanan Yang Disediakan?.	61
Tabel IV. 13	Apakah Layanan Yang Diberikan Selalu Konsisten Dan Sesuai Dengan Harapan Mahasiswa?	61
Tabel IV. 14	Apakah Layanan Akademik Selalu Tersedia Tepat Waktu Disaat Mahasiswa Membutuhkan.....	62
Tabel IV. 15	Apakah Mahasiswa Diperlakukan Dengan Sopan Dan Ramah Oleh Staff Akademik Saat Menggunakan Pelayanan Akademik Melalui Siasy?	63
Tabel IV. 16	Apakah Staff Akademik Menunjukkan Perhatian Dan Kepedulian Terhadap Kebutuhan Mahasiswa Dalam Mengakses Siasy Pada Pengurusan Sk Pembimbing?.....	63
Tabel IV. 17	Rekapitulasi Hasil Angket Tentang Digitalisasi Pelayanan Akademik	64
Tabel IV. 18	Pelayanan Akademik Melalui Sistem Layanan Siasy Pada Pengurusan Sk Pembimbing Sesuai Dengan Harapan Mahasiswa	66
Tabel IV. 19	Layanan Pada Sistem Siasy Mampu Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa Pada Saat Pengurusan Sk Pembimbing	67
Tabel IV. 20	Selalu Menangani Permasalahan Mahasiswa Mengenai Sistem Digital Pada Layanan Siasy Selama Pengurusan Sk Pembimbing	68
Tabel IV. 21	Kedisiplinan Staff Pelayanan Akademik Dalam Melayani Kebutuhan Mahasiswa Pada Pengurusan Sk Pembimbing	69
Tabel IV. 22	Hubungan Yang Baik Antara Mahasiswa Dan Staff Pelayanan Akademik Dalam Pengurusan Sk Pembimbing	69
Tabel IV. 23	Staff Pelayanan Akademik Sopan Dan Ramah Dalam Melayani Mahasiswa Pada Saat Pengurusan Sk Pembimbing	70



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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 IV. 24	Mahasiswa Merasa Puas Pada Layanan Siasy Akademik Dalam Pengurusan Sk Pembimbing Yang Dibutuhkan Mahasiswa 71
Tabel IV. 25	Mahasiswa Akan Merasakan Loyalitas Setelah Mendapatkan Pelayanan Yang Diharapkan 72
Tabel IV. 26	Keluhan Mahasiswa Terkait Layanan Pada Sistem Siasy Saat Pengurusan Sk Pembimbing Di Respon Baik Oleh Staff Akademik 72
Tabel IV. 27	Mahasiswa Akan Merasakan Puas Jika Layanan Siasy Sesuai Dengan Yang Diharapkan 73
Tabel IV. 28	Tersedianya Layanan Siasy Dalam Mempermudah Mahasiswa Dalam Mengurus Sk Pembimbing..... 74
Tabel IV. 29	Mahasiswa Merasa Senang Akan Pelayanan Akademik Yang Diterimanya Dan Merekomendasikan Perguruan Tinggi Terutama Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Di Lingkungan Nya. 75
Tabel IV. 30	Respon Positif Dan Sopan Staff Akademik Kepada Mahasiswa Saat Pengurusan Sk Pembimbing 76
Tabel IV. 31	Rekapitulasi Hasil Angket Tentang Kepuasan Mahasiswa 77
Tabel IV. 32	Deskriptif Statistik Data Digitalisasi Pelayanan Akademik 80
Tabel IV. 33	Deskriptif Statistik Data Kepuasan Mahasiswa 81
Tabel IV. 34	Uji Normalitas Data 82
Tabel IV. 35	Uji Linearitas Data 83
Tabel IV. 36	Hasil Uji Hipotesis (Korelasi Product Moment) 84
Tabel IV. 37	Penafsiran Koefisien Korelasi 86

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba (Uji Validitas dan Reliabilitas)	96
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 4. Digitalisasi Pelayanan Akademik.....	104
Lampiran 5. Data Mentah Hasil Penelitian Digitalisasi.....	106
Lampiran 6. Data Mentah Hasil Penelitian Kepuasan Mahasiswa	110
Lampiran 7. Distribusi Jawaban Responden.....	114
Lampiran 8. Perubahan Data Ordinal Ke Interval	120
Lampiran 9. Pasangan Data Variabel X Dan Y	126
Lampiran 10. Uji Normalitas Data.....	129
Lampiran 11. Uji Linearitas	130
Lampiran 12. Uji Korelasi Product Moment	131
Lampiran 13. Nilai-Nilai r Product Moment.....	132
Lampiran 14. Beberapa bukti penelitian.....	133

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.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan mutu pendidikan tinggi merupakan hal yang sangat penting yang harus dipatuhi oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, dan pendidikan tinggi yang diselenggarakan pemerintah dan publisitas. Meningkatkan kualitas pendidikan tinggi adalah salah Salah satunya adalah melayani mahasiswa dengan layanan akademik Pembuatan tatanan manajemen yang dinamis.

Selain dekan dan lainnya, mahasiswa adalah pemangku kepentingan yang paling penting di perguruan tinggi, sehingga para mahasiswa bisa mendapatkan apa yang diharapkan, pihak-pihak fakultas harus mampu menghubungkan harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergi harapan dan minat siswa Kampus tercapai ketika layanan akademik dilaksanakan dengan mengutamakan aspek kualitas, fasilitas yang memadai dan manajemen profesional.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintahan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pemberi layanan dengan penerima layanan memiliki ikatan yang sangat erat dan tidak bisa dipisahkan, Sehingga pemberi layanan harus memiliki asas transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan kewajiban. Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh pembimbing akademik kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

mahasiswanya dalam bidang pendidikan akademik maupun dalam segala urusan yang berhubungan dengan kepentingan akademik.¹

Konsep Islam mengajarkan itu melalui penyediaan jasa komersial baik berupa barang maupun jasa, jangan sampai memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, tetapi harus kualitas yang baik untuk orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^٢
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^٣ وَعَلِّمُوا أَنْ اللَّهَ
غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : (*"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji"*).²

Dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi mahasiswa akan lebih banyak berinteraksi dengan pelayanan pendidikan akademik. Mengacu pada Undang-Undang Dasar No.129/PMK.05/2020 Ayat 1 dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan Badan Layanan Umum dan selanjutnya disingkat BLU adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan

¹Fakhrudin dan Eka Safrianti, *Pelayanan Penasehat Akademik (PA) dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, Vol. 1, No. 1, 2017, hal. 109-110.

² Azhar Amrullah Hafizh, Lc., M.Th.I, *Tafsir Ayat Ahkam 'Ibadah*. (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020) h.62

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.

Sate Islamic University of Sultan Saifuddin 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.

pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.³

Didalam lingkungan perguruan tinggi, proses kegiatan pelayanan akademik dan administratif merupakan unsur yang paling utama yang harus diperhatikan keberadaannya guna untuk mendukung proses dan mempelancar semua kegiatan lainnya dan unsur-unsur yang berada didalam lingkungan perguruan tinggi. Semua unsur yang berada didalam perguruan tinggi harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya, supaya semuanya unsur yang ada, terutama mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan ataupun yang menggunakan pelayanan tersebut menjadi merasa puas.

Perguruan tinggi menjadi salah satu sektor yang terdampak pandemi Covid-19. Adanya peraturan pemerintah yang membatasi kegiatan di luar rumah yang berdampak pada kegiatan belajar mengajar dengan menghilangkan kuliah tatap muka diganti dengan kuliah online atau belajar dari rumah. pelayanan yang diberikan, baik pelayanan administrasi maupun akademik, sejak ditetapkannya masa pandemi Covid-19 dilakukan secara online. Selanjutnya, penggunaan sarana dan prasarana teknologi untuk implementasi sudah dimaksimalkan.

Saat ini, perkembangan pendidikan sudah mengalami proses digitalisasi yang mana masing-masing perguruan tinggi membuat suatu inovasi agar proses

³ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2020 Tentang *Peraturan Pengelolaan Badan Layanan Umum*, hlm 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

pendidikan di era digitalisasi menjadi efisien dan efektif khususnya di bidang pelayanan administrasi dalam pengurusan SK Pembimbing.

SK Pembimbing adalah salah satu pelayanan administrasi yang terdapat pada setiap universitas dan sebagai salah satu syarat untuk mengajukan tugas akhir. Pada pengurusan SK Pembimbing inilah mahasiswa di alihkan kedalam bentuk media digitalisasi karena segala pengurusan surat menyurat menjadi online karena dampak pandemi Covid-19. Sebelum adanya pandemi Covid-19 seluruh aktifitas mahasiswa dilakukan secara offline. Tidak hanya di Universitas saja, bahkan di Lembaga pemerintahan juga sudah menggunakan system digitalisasi dalam berbagai pengurusan.

Salah satu pelanggan dalam pelayanan pendidikan tinggi adalah mahasiswa. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk dikaji karena kepuasan pelanggan merupakan stimulus bagi calon pelanggan untuk mengambil keputusan untuk memilih produk yang dibutuhkan. Stimulus yang paling dominan adalah informasi baik dari media masa, teman dan sebagainya. Dalam industri pendidikan, pelanggan tidak dapat menilai layanan sebelum pemanfaatannya sehingga kepuasan mahasiswa dapat menjadi referensi bagi calon mahasiswa untuk mengetahui kualitas suatu perguruan tinggi.⁴

Mahasiswa merupakan elemen penting dan sentral di kampus dan sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap kampusnya karena mahasiswa memiliki cita-cita lebih dan pemangku

⁴ Istiqomah, Istiqomah, And Pritta Yunitasari. "Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Mengenai Pelayanan Pendidikan Yang Diselenggarakan Akademi Kesehatan Karya Husada Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan Karya Husada* 5.1 (2017).

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.

kepentingan yang penting. Kampus berkepentingan untuk memenuhi dimensi kepuasan yang berbeda-beda, khususnya di kalangan mahasiswa, guna mewujudkan produksi mahasiswa yang berkualitas sehingga dapat berpartisipasi dalam kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Tidak terkecuali manajemen kampus, tetapi juga membutuhkan obsesi untuk membangun komitmen tingkat tinggi untuk meningkatkan kualitas dengan mengorbankan mahasiswa. Komitmen tersebut tenaga dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualifikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar serta pelayanan mahasiswa terhadap akademik dan kemahasiswaan agar meningkatkan kualitas menjadi prasyarat utama untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kepuasan atau (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin satis yang berarti cukup baik, memadai, dan facio yang berarti melakukan atau berbuat. Sehingga kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan bahwa upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.⁵ Kepuasan itu lebih mengacu kepada perasaan senang atau bahagia yang diterima dari sebuah tindakan yang diberikan sehingga dari rasa itu timbul rasa nyaman dan rasa percaya kepada suatu pihak yang telah memberikan tindak dan perilaku yang membuat seseorang tersebut senang dan nyaman. Sedangkan pendapat Kotler mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterimanya sesuai dengan yang diharapkan.⁶

⁵ Andrias Ferdinan, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, (jurnal pendidikan ekonomi vol. 1 No. 1, 2020), hlm 2

⁶ Diana Rahmawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Economia, Volume 9, Nomor 1, April 2013), hlm. 53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Maka dari itu sangat diharapkan kinerja layanan akademik mampu memberikan Kepuasan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan jika ada kesesuaian antara pelayanan lembaga pendidikan tinggi yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa maka itu bisa membuat mahasiswa merasa senang dan nyaman. Mereka dikatakan puas ketika kinerja karyawan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Pada saat yang sama, ketidakpuasan muncul ketika kinerja karyawan tidak sesuai dengan harapan.

Karena Mahasiswa adalah konsumen atau pelanggan utama universitas, maka konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa sebagai respon *emosional* (perasaan) yang diterimanya dari pelayanan akademik yang tersedia diperguruan tinggi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan perasaan yang diharapkan mahasiswa dengan situasi yang diberikan diperguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa. Sejalan dengan Wedda dan Radja mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.⁷

Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa harus diukur untuk menentukan tingkat pelayanan universitas atau perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus dicapai jika lembaga pendidikan ingin

⁷ Arrafiatus Sufiyyah, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Ilmiah ASET Vol. 13 No. 2, September 2011), Hlm 87

diterima oleh masyarakat dan terus eksis dan berkembang dengan dukungan masyarakat. Jenis layanan yang diterima mahasiswa dapat berupa layanan akademik, kemahasiswaan, dan administrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, sangat diperlukan untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi di fakultas tarbiyah dan keguruan. Pada hasil penyebaran pra angket yang telah peneliti bagikan kepada mahasiswa-mahasiswa mengenai aspek kepuasan dalam pelayanan akademik prodi pendidikan ekonomi dapat disimpulkan bahwa :

1. Masih ada mahasiswa yang kurang puas dengan pelayanan di fakultas tarbiyah dan keguruan.
2. Masih terdapat mahasiswa yang kurang mendapatkan pelayanan maksimal di fakultas tarbiyah dan keguruan.
3. Masih ada mahasiswa yang belum mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan
4. masih ada mahasiswa yang belum mendapatkan waktu dalam pelayanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan

Bedasarkan latar belakang diatas membuat peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19”

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.

Penegasan Istilah

1. Pelayanan Akademik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat pula diraba yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁸

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Lijan Poltak Sinambela) menjelaskan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁹

Pelayanan Akademik merupakan bentuk pelayanan di bidang keakademikan yang diberikan khusus kepada mahasiswa mulai dari pendaftaran sampai mahasiswa mencapai kelulusan seperti administrasi, perkuliahan, bimbingan dan informasi-informasi terkait akademik.

⁸ Hermansah, SH.,dkk, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*, (Surabaya : Jakad Media Publishing, 2023) hal.

⁹ Ibid.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) ¹⁰

Menurut Sallehuddin Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.¹¹

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan akademik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

3. Digitalisasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, digitalisasi merupakan proses pemberian atau pemakaian sistem digital.

Digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital karena munculnya perpustakaan digital yang memiliki keunggulan dalam kecepatan akses karena berorientasi pada data digital dan media jaringan komputer, perlu proses alih media bahan pustaka ke bentuk digital.¹²

Digitalisasi menurut Wuryanta yaitu mampu menggabung, menyajikan, atau mengkonversi suatu informasi, memanipulasi, dengan cara cropping informasi asli, baik itu mengurangi atau menambah informasi tersebut.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021

¹¹ Etty Widawati & Siswohadi, *Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*, (Jurnal Mitra Manajemen), Vol. 4 No. 10, Oktober 2020, hlm 1502

¹² Atmoko, Pitoyo Widhi, and M. Si. "Digitalisasi dan Alih Media." *Malang: Universitas Bramelati* (2015).



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

Adanya sistem digital dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran di masa pandemi Covid-19 yang sebelumnya cukup mengguncang masyarakat terutama dalam bidang pendidikan.¹³

4. SK Pembimbing

SK Pembimbing merupakan Salah satu pelayanan administasi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan prodi pendidikan ekonomi adalah pengurusan SK Pembimbing. Pengurusan SK Pembimbing merupakan salah satu pengurusan yang penting dalam pembuatan tugas akhir pada mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

C. Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah yang timbul yaitu :

1. Masih rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi terhadap pelayanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan pada pengurusan SK Pembimbing secara digitalisasi.
2. Adakah hubungan tentang pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pada saat pengurusan SK Pembimbing?

¹³ Dina Zahrotun Ni'mah, Evi Chamalah & Aida Azizah, *FLEKSIBILITAS DAN AKSESIBILITAS DIGITALISASI PEMBELAJARAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19*, (Jurnal Jurnal Ilmiah SEMANTIKA), Vol. 03 No. 01, Agustus 2021, (hal.86)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Rumusan Masalah

Bedasarkan penjelasan tersebut, dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19”

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Bedasakan masalah yang dikaji maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa jurusan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Pandemi Covid-19.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi akademisi sebagai bahan pertimbangan fakultas tarbiyah dan keguruan jurusan pendidikan ekonomi UIN SUSKA RIAU meningkatkan kualitas pelayanan nya.
- b. Bagi mahasiswa Sebagai pertimbangan pada mahasiswa pendidikan ekonomi untuk memberikan masukan serta saran terhadap kualitas dari pelayan di fakultas tarbiyah dan keguruan.
- c. Sebagai kontribusi berupa informasi yang dapat diberikan kepada orang tua dan masyarakat umum khususnya yang ingin melanjutkan perguruan tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

Pelayanan Akademik

1. Pengertian Pelayanan

Defenisi harfiah menurut kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu bahwa, “pelayanan itu berasal dari kata dasar layan dan kata kerjanya melayani, antara lain menolong, menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain, sedangkan melayani dapat diartikan mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.¹⁴

Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan nya yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya itu tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Jika secara umum penyelenggaraan suatu kegiatan pelayanan public mencakup lingkup pelaksanaan yang luas serta kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling terkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/bidang yang satu dengan lainnya.¹⁵

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Wilayah kebijakan publik merupakan domain kepentingan publik, sehingga setiap hasil analisis kebijakan semata-mata diukur sejauh mana ”pelayanan publik” dapat diwujudkan dengan sebaik mungkin.

¹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), Hal. 30.

¹⁵ Bambang, Istianto. Manajemen Pemerintahan dalam Persepektif Pelayanan Publik. Mitra wacana media. Bekasi: 2010. Hal 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut AS Munir bahwa, pelayanan adalah proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.¹⁶ Sedangkan pengertian pelayanan (jasa) menurut Rambat Lupiyoadi adalah: “Jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang dihasilkan tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan)”¹⁷

Sesuai dengan pepatah yang mengatakan “Pembeli adalah raja”, pelanggan dan calon pelanggan harus dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya, begitu juga mahasiswa sebagai pelanggan. Organisasi menghasilkan produk berkualitas seperti barang tetapi juga layanan yang menyenangkan pelanggan dengan berbagai cara seperti transaksi bisnis, komunikasi secara internal untuk membangun citra yang baik.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memuaskan keinginan, kebutuhan dan permintaan konsumen.

Pengertian Pelayanan Akademik

Definisi menurut Anastasia D. dan Ciptono, Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, Sedangkan menurut Rosita, pelayanan akademik

¹⁶ Munir, Manajemen Pelayanan Umum (Jakarta: Bumi Aksara : 2016), Hal 17.

¹⁷ Rambat Lupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Dua* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), Hal.5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi mahasiswa dalam menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai standar kompetensi standar yang telah ditetapkan.¹⁸

Menurut Tampubolon pelayanan akademik atau yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler yaitu meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat ada banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, dan maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut harus melibatkan banyaknya unsur yang diharapkan telah memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut ini meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yakni laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain adanya sumber daya manusia, ketersediaan sumber daya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik ini yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.¹⁹

Jadi, menurut beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya yang dimaksud dengan pelayanan akademik yaitu sebuah usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan

¹⁸ Rosita et. al, dikutip oleh Hery Susanto, “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh, volume 15 nomor 2 (September 2014), h.91

¹⁹ Endang Suhendar, Penerapan Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Ub, (Jurnal Faktor Excata Vol 7, No 4, 2014) hlm 373-374



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.

kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik di perguruan tinggi.

Indikator Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik menurut peraturan Undang-Undang Dasar No.129/PMK.05/2020 tentang pedoman pengelolaan Badan Layanan Umum pada Bab IV pasal 30 Standar dan tarif pelayanan menyatakan standar pelayanan minimum merupakan ukuran pelayanan yang sedikit banyaknya harus dipenuhi oleh BLU dalam memberikan pelayanan umum kepada banyaknya masyarakat. Standar pada pelayanan minimum bertujuan untuk memberikan batasan pelayanan minimum yang seharusnya dipenuhi oleh pihak pemerintah. Agar fungsi standar pelayanan minimum dapat mencapai tujuan yang diharapkan, maka standar layanan semestinya memenuhi syarat SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, and Timely*), yaitu :

- a. Fokus pada jenis layanan (*Specific*)

Yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.²⁰

²⁰ Bambang Suryantoro & Yan Kusdyana, *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA*, (Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020), Hal.224

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.

b. Dapat diukur (*Measurable*)

Membandingkan antara sebuah kinerja pelayanan yang diterimanya dengan kinerja pelayanan yang diharapkannya. Ini meliputi bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan.²¹

c. Dapat dicapai (*Attainable*)

Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi kualitas yang diharapkan pelanggan (mahasiswa). Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan (mahasiswa) memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan akademik.²²

d. Relevan dan dapat diandalkan (*Reliable*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan yang dijanjikan dengan memuaskan.²³

e. Tepat waktu (*Timely*)

Tepat waktu dalam artian bahwa pelaksanaan pelayanan akademik harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.²⁴

Standar pelayanan minimum ini harus mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Kualitas pelayanan paling sedikit meliputi teknis

²¹ Thomas Stefanus Kaihatu, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol.10 No.1, 2008.h.72

²² Neneng Siti Maryam, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol.6 No.1, Juni 2016,h. 14

²³ Arif Wibowo, pengaruh kualitas pelayanan transportasi umum bus trans jogja terhadap kepuasan konsumen, *vol 11,no.2,april 2014*,h. 68

²⁴ Heryanto Monoarfa, Efektifitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5,No.1,2012,Hal 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

layanan, proses layanan, tata cara, dan waktu tunggu untuk mendapatkan layanan.²⁵ Pada SOP Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, telah ditentukan bahwa waktu yang ditetapkan dalam pengurusan sk pembimbing yakni selama 20 menit setelah diajukan ke sistem siasy yang telah disediakan.

Indikator yang digunakan menjelaskan tentang pelayanan akademik yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk yang biasa terkenal dengan sebutan **SERVQUAL** (*Service of Quality*) yakni sebagai berikut:

- a. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap mahasiswa dengan melakukan penyampaian informasi yang jelas dan akurat.
- b. **Jaminan (*Assurance*)** adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan staff akademik untuk menumbuhkan rasa percaya kepada setiap mahasiswa terhadap lembaga pendidikan itu sendiri.
- c. **Bukti Terukur (*Tangible*)**, adalah merupakan kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada setiap mahasiswa dalam pelayanan akademis
- d. **Kehandalan (*Reliability*)**, adalah kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja staff akademik harus sesuai dengan harapan mahasiswa.

²⁵ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 129 PMK.05 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum*,. Lembaran RI Tahun 2007, No. 129.(Sekretariat Negara. Jakarta.) hlm 166



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e. **Empati (*Empathy*)**, adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya untuk memahami apa saja yang diinginkan serta dibutuhkan oleh mahasiswa tersebut.²⁶

4. Proses Pengajuan SK Pembimbing

Pada saat mengajukan sk pembimbing, berikut adalah tahap-tahap yang harus dilakukan mahasiswa, yaitu:

a. Pengajuan Ke Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat (SIASY)

SIASY adalah sistem informasi pelayanan administrasi surat menyurat berbasis website. Sistem ini dirancang untuk memaksimalkan pelayanan administrasi dalam sebuah fakultas dimana pengelolaan dan perekapan surat menyurat dapat mudah dilakukan. Dengan adanya sistem ini, akan mempermudah berbagai elemen fakultas (pimpinan, pegawai, dan dosen) dalam mengajukan surat baik surat masuk maupun surat keluar, hal ini dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.²⁷

Sistem SIASY sudah ada di setiap Fakultas, namun belum semua Fakultas menerapkannya. Salah satu Fakultas yang menerapkannya adalah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. Dengan

²⁶ Yusniar Harahap dkk, *The Influence Of The Quality Academic Services And Educational Infrastructure Facilities To The Satisfaction To The Students Faculty Of Teacher And Education Science (Fkip) Of Riau University*, (Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 7, No 1, juni 2019), hlm 12

²⁷ <https://siasy.uin-suska.ac.id/ftk/2022>

adanya sistem SIASY di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, untuk pengurusan surat pembimbing.

Berikut adalah langkah-langkah mengajukan perpanjangan SK Pembimbing melalui *website* SIASY :

- 1) Telusuri <https://siasy.uin-suska.ac.id>,
- 2) Klik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
- 3) Setelah masuk ke website Fakultas, akan dibawa untuk mengisi NIM dan *Password*,
- 4) Setelah *login*, akan dibawa ke beranda Siasy,
- 5) Klik menu *slidebar* pada garis empat di pojok kiri atas,
- 6) Klik *Buat Surat*,
- 7) Dan akan muncul menu *Pengajuan Surat Keluar*,
- 8) Pilih Jenis Surat,
- 9) Dan *Ajukan*.

Pada saat mengajukan SK Pembimbing, surat yang sudah diajukan di website SIASY akan dikirimkan ke email masing-masing mahasiswa. Pada SOP Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, pihak akademik akan memberikan waktu pengiriman SK Pembimbing ke email selama kurang lebih 20 Menit.

B. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran seberapa senang seorang pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelanggan bisa puas dengan kinerja (atau hasil) perusahaan, atau mereka bisa sangat puas terhadap hasil

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

dari pelayanan tersebut. kepuasan atau ketidakpuasan tentu saja berbeda. Itu karena para pelanggan telah memiliki persepsi yang berbeda dan harapan yang berbeda. Selain itu menurut Yuri et.al kepuasan didefinisikan sebagai tingkat pernyataan perasaan seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan jika dibandingkan dengan yang diharapkan.²⁸

Sedangkan definisi Day dalam Tse dan Wilton tidak jauh berbeda dengan apa yang kemukakan diatas, Day dalam Tse dan Wilton bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau (disconfirmation) yang dirasakan baik antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual pada produk yang dirasakan setelah pemakaian.²⁹

2. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Menurut Tjiptono Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya dari pemenuhan sesuatu atau bisa juga disebut membuat sesuatu yang memadai.³⁰

Di perguruan tinggi, mahasiswa adalah konsumen utama oleh karena itu mahasiswa berhak mendapatkan layanan akademik yang baik. Jika mahasiswa tidak puas dengan layanan akademik, bisa saja mencoreng citra perguruan tinggi Menurut Nasib, kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya

²⁸ Nasib Dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, (Surabaya : Global Aksara Pres), hlm 52

²⁹ Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Grasindo, Hlm 212

³⁰ Yetty Sarjono, *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, (Jurnal Publikasi Ilmiah, Vol. 19, No. 1, Juni 2007), Hlm 67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kesesuaian yaitu diantara harapan dari pelayanan dapat dibandingkan dengan kenyataan yang diterima.³¹

Sedangkan menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sementara kepuasan mahasiswa menurut sarajono adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan ,kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.³² Kepuasan mahasiswa adalah harapan atau keiinginan mahasiswa yang mampu perguruan tinggi berikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan dilembaga pendidikan tersebut.

Pencapaian pada kepuasan merupakan suatu proses yang sederhana maupun kompleks. Dalam hal ini, peranan setiap individu dalam service encounter ini sangatlah penting dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang telah dibentuk. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa) dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta pelayanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan pelanggan atau (mahasiswa) dapat dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu juga berpengaruh terhadap eksistensi lembaga tersebut di mata pelanggan.

³¹Nasib, S.Pd., M.M,Dkk,Konsep Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa,(Surabaya: Global AksaraPers,2021) Hlm.52

³² Andrias Ferdinan, Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu, (jurnal pendidikan ekonomi vol. 1 No. 1, 2020) hlm 4

Berdasarkan definisi diatas bisa disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yaitu perasaan senang atau puas mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perguruan tinggi untuk memenuhi segala kebutuhan selama melaksanakan studi di perguruan tinggi.

3. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Sabarguna, menyatakan ada beberapa aspek dari kepuasan konsumen (mahasiswa) yaitu:

- a. Aspek kenyamanan, meliputi lokasi lembaga pendidikan, kebersihan, dan kenyamanan
- b. Aspek hubungan mahasiswa dengan pegawai, meliputi keramahan karyawan, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsive, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen.
- c. Aspek kompetensi teknis petugas, yaitu meliputi keberanian, bertindak dan pengalaman.
- d. Aspek biaya, yaitu meliputi mahalnnya produk, dan terjangkau tidaknya oleh konsumen tersebut.³³

Berdasarkan prinsip pada pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Momor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau mahasiswa, adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan.

³³ Hariaji, Galih Utama, and Setia Iriyanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung), (Jurnal uninus, Vol.15 No.2, 2019). hlm 70



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

- c. Kejelasan petugas pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan.
- h. Keadilan mendapat pelayanan.
- i. Kesopanan dan keramahan.
- j. Kewajaran biaya pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan.
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan³⁴

Indikator kepuasan konsumen (mahasiswa) yang di kemukakan oleh Kotler ada beberapa aspek sebagai berikut :

- a. **Expectation (harapan)** adalah sesuatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimulai dari tahap sebelum membeli produk, yaitu: ketika konsumen mengembangkan harapan tentang apa yang akan diterima dari produk setelah membeli.
- b. **Performance (kinerja)** yaitu selama melakukan konsumsi, konsumen dapat merasakan manfaat dan kinerja dari produk atau jasa secara actual dilihat dari keperluan konsumen tersebut.

³⁴ Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikutip oleh Hery Susanto, "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram", Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh, volume 15 nomor 2 (September 2014), hlm. 90

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 Saifuddin Kasim Riau

- c. **Comparison (kesesuaian)** yaitu ketika setelah mengkonsumsi sebuah produk, terjadi adanya harapan pada sebelum pembelian dan persepsi kinerja yang telah dibandingkan oleh konsumen.
- d. **Confirmation/disconfirmation (penegasan)** yaitu penegasan dari keinginan konsumen, apakah keinginan sebelum membeli dengan persepsi pembelian sama atau tidak.
- e. **Discrepancy (ketidaksesuaian)** adalah jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidaksamaan menentukan perbedaan satu sama lain³⁵

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa adalah pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi (universitas) sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dan dibandingkan dengan harapan, dan sedangkan Wilkie dapat mendefinisikan yaitu kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang dapat diperoleh setelah konsumen menikmati sesuat.³⁶

³⁵ Intan Luthfia Mensawangi. "Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pada Generasi Z Pengguna Iphone Di Yogyakarta." Nskah Publikasi Program Studi Psikologi (2020).Hlm 7

³⁶ Diana Rahmawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Economia, Volume 9, Nomor 1, April 2013), hlm. 53

Menurut Darmawan sebanyak lima faktor utama yang harus

diperhatikan oleh lembaga pendidikan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yaitu:

- b. Kualitas kinerja perguruan tinggi, mahasiswa akan merasakan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa pada kinerja perguruan tinggi yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Kualitas pelayanan, terutama dibidang jasa mahasiswa akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Sarana Prasarana, mahasiswa akan merasa puas jika perguruan tinggi memiliki fasilitas yang lengkap untuk penunjang pada proses pembelajaran.
- e. Emosional, mahasiswa akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila masuk Perguruan Tinggi ternama yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
- f. Biaya, yaitu kesesuaian harga yang dikeluarkan oleh pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan. Dapat dipercaya memberikan nilai tersendiri kepada kepuasan mahasiswa.³⁷

5. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Yang telah dijelaskan di atas bahwa mahasiswa adalah pelanggan didalam universitas atau organisasi intitusi. Setiap perguruan tinggi pastinya menginginkan untuk memenuhi segala keinginan mahasiswa dalam arti

³⁷ Yusniar Harahap dkk, *The Influence Of The Quality Academic Services And Educational Infrastructure Facilities To The Satisfaction To The Students Faculty Of Teacher And Education Science (Fkip) Of Riau University*, (Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 7, No 1, juni 2019), hlm

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.

memberikan kepuasan kepadanya. Walaupun demikian hal itu bukanlah satu-satunya sasaran. Perguruan tinggi tidak dapat melupakan sasaran lainnya. Kepuasan mahasiswa memberikan banyak manfaat bagi perguruan tinggi, dan tingkat kepuasan mahasiswa yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas mahasiswa yang lebih besar. Sehingga perguruan tinggi mendapat keuntungan yang besar jika memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam pelayanan dengan begitu citra perguruan tinggi akan semakin baik di mata masyarakat.

Ada beberapa manfaat jika suatu organisasi atau perusahaan dapat memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggannya (mahasiswa), yaitu:

- a. Terjadinya hubungan yang terjaga dalam waktu panjang antara perguruan tinggi dan mahasiswa.
- b. Perguruan tinggi memberikan kesan yang baik terhadap mahasiswa sehingga terjadi pengulangan jasa diperguruan tinggi tersebut
- c. Memberikan kepuasan kepada mahasiswa maka akan terjadi promisi mulut kemulut tentang perguruan tinggi.
- d. Dapat menciptakan kesetiaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi.
- e. Keunggulan dan kualitas perguruan tinggi akan semakin dikenal.

Manfaat kepuasan mahasiswa yang dibahas oleh Tjiptono dalam Mardikawati dan Farida mengatakan, terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut :

- a. Hubungan antara lembaga pendidikan dan para mahasiswa menjadi harmonis. Memberikan dasar yang baik untuk menggunakan kembali jasa tersebut.



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.

- b. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi lembaga pendidikan.
- c. Dapat menciptakan loyalitas mahasiswa.
- d. Reputasi lembaga pendidikan menjadi baik di mata mahasiswa dan masyarakat.
- e. Dapat meningkatkan citra yang baik bagi lembaga pendidikan.³⁸

Hubungan Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa

Perguruan tinggi merupakan industri jasa yang memberikan pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa) sebagai kebutuhan dan tujuan nya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan nya (mahasiswa). Kepuasan Menurut Tilaar perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Menurut Sallis kepuasan adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa akan tercapai jika terdapat kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa menurut Wadwa dan Radja yaitu pada layanan akademik yang mereka terima terlihat dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan yang mereka terima.³⁹ Terdapat hubungan yang erat antara pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa, menurut kotler semakin tinggi kualitas dari pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa).⁴⁰

³⁸ Yusniar Harahap Dkk, *Loc. Cit.*, hlm 119

³⁹ Arrafiatus Sufiyyah, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Ilmiah Aset, Vol. 13 No. 2 September 2011), hlm. 87

⁴⁰ Prof.Dr. Mts. Arief,M.M., M.B.A., C.P.M, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayan*, (Malang: Bayu media Publishing, 2020), hlm 213)

Berdasarkan yang telah dikemukakan menurut para ahli di atas menjelaskan bahwa pelayanan akademik merupakan penyedia jasa untuk melayani mahasiswa jadi sudah seharusnya pelayanan akademik memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau yang di harapkan oleh mahasiswa selama menjalani studi di perguruan tinggi.

Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian yang diteliti oleh Elly Sukmanasa, Lina Novita & Fitri Siti (2017) yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan”. Secara keseluruhan, mahasiswa banyak merasa puas dengan kinerja dosen PGSD di universitas pakuan. mahasiswa senang dengan aspek konkret, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. mahasiswa sangat puas dengan wujud (fasilitas), keandalan dan keamanan. Ketidakpuasan mahasiswa hanya soal keamanan.⁴¹ Penelitian yang dilakukan oleh elly sukmanasa, lina novita & fitri siti, sama dengan penelitian ini, tetapi ada beberapa yang berbeda. Persamaan nya yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaanya adalah peneliti elly sukmanasa, lina novita & fitri siti yaitu Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan, sedangkan penulis akan meneliti Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19.

⁴¹ Elly Sukmanasa, Lina Novita & Fitri Siti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan*, Jurnal Ilmiah Pendidikan, Vol.1 No.2 (2017).

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. Penelitian yang diteliti oleh Arrafiatus Sufiyyah (2011) yang berjudul “Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa”. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi (variabel bebas X) dan kepuasan mahasiswa (variabel terkait Y). Kesimpulan dari penelitian ini adalah peneliti menemukan Hubungan antara kualitas birokrasi dan pelayanan akademik kepuasan siswa. Saran dari penelitian ini antara lain: (1) Semua personal akademika terus melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam birokrasi dan kualitas akademik (2) Fakultas Ekonomi harus meningkatkan kualitas layanan birokrasi ilmiah Untuk meningkatkan kesadaran siswa.⁴² Penelitian yang dilakukan oleh Arrafiatus Sufiyyah terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaan nya yaitu sama sama meneliti tingkat kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaan nya penulis meneliti adakah hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di fakultas tarbiyah dan keguruan pasca covid-19.
3. Penelitian yang diteliti oleh Zetri Rahmat (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”. Oleh Zetri Rahmat (2021). Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu Kualitas pelayanan (variabel bebas X) dan Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (variabel terkait Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu

⁴² Arrafiatus Sufiyyah, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Ilmiah ASET Vol. 13 No. 2, September 2011).



sebesar 64,4%.⁴³ Penelitian yang dilakukan oleh Zetri Rahmat memiliki persamaan dan juga memiliki perbedaan yaitu persamaan nya sama-sama meneleti tingkat kepuasan mahasiswa sedangkan perbedaan nya adalah penulis meneliti adakah hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di fakultas tarbiyah dan keguruan pasca covid-19.

Konsep Operasional

Konsep operasional ini merupakan penjabaran dari indikator-indikator agar lebih mudah dipahami dan digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Adapun variabel yang digunakan Hubungan pelayanan akademik (Variabel X) dengan Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y) pendidikan ekonomi di fakultas tarbiyah dan keguruan.

1. Indikator Pelayanan Akademik (Variabel X)

a. Daya Tanggap (Responsiveness)

- 1.) Apakah staff akademik selalu siap membantu dan memberikan respon cepat terhadap permintaan serta kebutuhan mahasiswa dalam pengajuan sk pembimbing?
- 2.) Staff akademik dapat dihubungi Ketika mahasiswa membutuhkan bantuan dalam mengakses *siasy* saat mengajukan sk pembimbing?
- 3.) Seberapa cepat keluhan mahasiswa di tangani oleh staff akademik?

⁴³ Zetri rahmat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, Indonesian Journal of Business Economics and Management, Vol.1, desember 2021.

b. Jaminan (Assurance)

- 1.) Apakah mahasiswa pendidikan ekonomi merasakan puas saat menggunakan layanan akademik ?
- 2.) Apakah penanganan keluhan mahasiswa di respon baik oleh staff akademik?
- 3.) Kemampuan dan pengetahun staff akademik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

c. Bukti Terukur (Tangible)

- 1.) Apakah informasi terkait pelayanan akademik dapat diterima baik oleh mahasiswa, dan mudah dipahami dengan jelas?
- 2.) Apakah website pelayanan *siasy* dalam pengurusan sk pembimbing yang di akses mahasiswa dapat di gunakan sesuai kebutuhan yang di inginkan?
- 3.) Apakah mahasiswa mendapatkan kesan positif setelah menggunakan pelayanan yang disediakan?

d. Kehandalan (Realiability)

- 1.) Apakah layanan yang diberikan selalu konsisten dan sesuai dengan harapan mahasiswa?
- 2.) Apakah layanan akademik selalu tersedia tepat waktu disaat mahasiswa membutuhkan?

e. Empati (Empathy)

- 1.) Apakah mahasiswa diperlakukan dengan sopan dan ramah oleh staff akademik saat menggunakan pelayanan akademik melalui *siasy*?

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.

- 2.) Apakah staff akademik menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa dalam mengakses siasy dalam pengurusan sk pembimbing ?

2. Variabel X (Kepuasan Mahasiswa)

a. *Expectation* (harapan)

- 1) Pelayanan akademik melalui sistem layanan siasy pada pengurusan sk pembimbing sesuai dengan harapan mahasiswa.
- 2) Layanan pada sistem siasy mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa pada saat pengurusan sk pembimbing.
- 3) Selalu menangani permasalahan mahasiswa mengenai sistem digital pada layanan siasy selama pengurusan sk pembimbing

b. *Performance* (kinerja)

- 1) Kedisiplinan pelayanan akademik dalam melayani kebutuhan mahasiswa pada pengurusan sk pembimbing.
- 2) Hubungan yang baik antara mahasiswa dan staff pelayanan akademik.
- 3) Staff pelayanan akademik sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa pada saat pengurusan sk pembimbing.

c. *Comparison* (kesesuaian)

- 1) Mahasiswa merasa puas pada layanan siasy akademik dalam pengurusan sk pembimbing yang dibutuhkan mahasiswa.
- 2) Mahasiswa akan merasakan loyalitas setelah mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

d. Confirmation (penegasan)

- 1) Keluhan mahasiswa terkait layanan pada sistem siasy saat pengurusan sk pembimbing di respon baik oleh staff akademik
- 2) Mahasiswa akan merasakan puas jika layanan siasy sesuai dengan yang diharapkan
- 3) Tersedianya layanan siasy dalam mempermudah mahasiswa dalam mengurus sk pembimbing.

e. Discrepancy (ketidaksesuaian)

- 1) Mahasiswa merasa senang akan pelayanan akademik yang diterimanya dan merekomendasikan perguruan tinggi terutama fakultas tarbiyah dan keguruan di lingkungan nya.
- 2) Respon positif dan sopan staff akademik kepada mahasiswa saat pengurusan sk pembimbing

F. Hipotesis

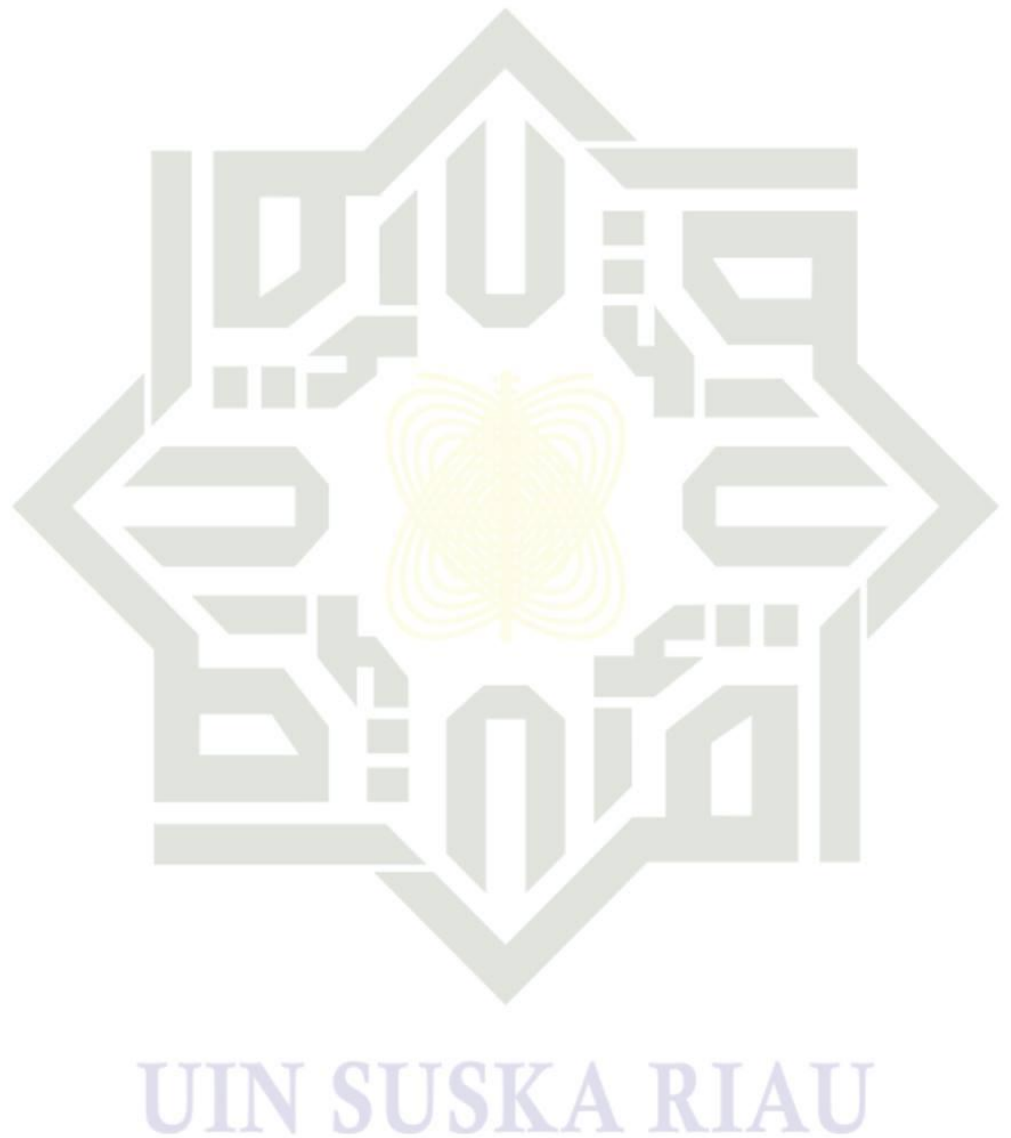
Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasari teori yang relevan belum didasari pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi bisa juga disebut sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.⁴⁴

Hipotesis dari penelitian adalah adanya hubungan antara pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa

⁴⁴ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 63

Ha: Adanya Hubungan Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

Ho: Tidak terdapat Hubungan Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 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 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan bentuk penelitian survey. Penelitian survey yaitu sebuah penelitian dengan mengumpulkan beberapa informasi dari suatu sampel dengan menyebarkan melalui angket atau wawancara untuk menggambarkan aspek dalam suatu populasi.⁴⁵ Pada survey ini, beberapa informasi dapat dikumpulkan dari responden yang menggunakan kuisioner angket yang peneliti bagikan. Pada umumnya penelitian survey ini pun dibatasi oleh penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.⁴⁶

Jenis metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel tersebut.⁴⁷

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2021/2022 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Jl. HR. Soebrantas Panam, Km 15 No 155, Tuah Madani, Kecamatan Tampan, Kabupaten Kampar, Riau 28293.

⁴⁵ Maidiana, *Penelitian Survey*, Jurnal Pendidikan, Vol. 2, No.1. 2021. hlm. 21

⁴⁶ F.C. Susila Adiyanta, *Hukum dan Studi Penelitian: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris*, Administrative Law dan Gouvernance Journal, Vol. 2. No.4. 2019. hlm. 701.

⁴⁷ Karunia Eka Lestari, *Penelitian pendidikan matematika*, Bandung : Refika Aditama, 2018. hlm 2



C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2019 di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, sedangkan objek penelitian ini adalah hubungan pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁸ Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2019 yang berjumlah 158 orang.

TABEL III. 1
JUMLAH MAHASISWA ANGAKATAN 2019 JURUSAN PENDIDIKAN
EKONOMI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA
RIAU

No	Semester	Jumlah Mahasiswa
1	Akuntansi A	26
2	Akuntansi B	28
3	Manajemen C	35
4	Menajemen D	34
5	Manajemen E	35
	Jumlah	158

Sumber data: Prodi Pendidikan Ekonomi

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta. 2016). hlm 80



2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁹ Menurut definisi diatas, jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak atau disebut (*Proportional Random Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael sebagai berikut⁵⁰ :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 5%

P = Q = 0,5.

d = 0,10

S = Jumlah sampel

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$S = \frac{9,803.158.0,5.0,5}{0,05(158-1) + 9,803.0,5.0,5}$$

$$S = \frac{374,776}{1,570 + 2,45075}$$

$$S = \frac{387,218576}{4,021}$$

$$S = 96,31$$

$$S = 96 \text{ responden.}$$

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.

hlm. 16

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 138.



E.

Teknik Pengumpulan Data

1. Angket/ Kuisioner

Angket (kuisioner) adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian yang berbentuk serangkaian pertanyaan atau pernyataan.⁵¹ Kuisioner atau angket ini digunakan dalam penelitian untuk mengambil data tentang Hubungan Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, dan akan disebarkan melalui Google Form. Dari hasil pengamatan data akan diperoleh dan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik kuantitatif.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang sangat penting untuk suatu penelitian. Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter dan data yang relevan penelitian.⁵² Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data Biografi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, keadaan mahasiswa, Data Mahasiswa dan lain sebagainya. Ini digunakan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini.

F.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sudaryono validitas yaitu berasal dari kata validity, artinya sejauh mana ketelitian dan ketetapan alat ukur dalam memenuhi tugas ukurnya.

⁵¹ Endang Mulyatiningsih, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Hlm. 209

⁵² Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm 77



Dengan kata lain, validitas adalah suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana suatu tes yang telah mengukur apa yang hendak diukur.⁵³ Valid nya instrumen itu berarti alat ukur yang digunakan dalam mendapatkan data harus valid.

Untuk mengetahui valid atau tidak nya instrumen, maka peneliti menggunakan rumus *product moment*, sebagai berikut⁵⁴:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[N \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2]} \sqrt{[N \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

Keterangan:

= Koefisien korelasi t (*product moment*)

N = Sampel (Jumlah pengamatan)

$\sum x$ = Jumlah dari pengamatan nilai X

$\sum y$ = Jumlah dari pengamatan nilai Y

Untuk menentukan valid atau tidaknya butir soal, maka digunakan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid sebaliknya
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

Instrumen yang dinyatakan valid, jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sebenarnya. Jika instrumen itu valid, berarti instrumen tersebut bisa mengukur apa yang seharusnya diukur. namun, jika instrumen nya tidak valid, maka harus dihapus atau diganti. Berdasarkan hasil uji validitas angket dengan melibatkan subjek ujicoba sebanyak 30 orang yang

⁵³ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hlm. 303

⁵⁴ Dicki Hartanto, dana Sri Yuliani, *Statistik Riset Pendidikan di Lengkapi Analisis SPSS*, (Pekanbaru: Cv. Cahaya Firdaus, 2019), Hlm. 102

kemudian diolah menggunakan bantuan *SPSS 25.0 for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL III. 2
HASIL UJI VALIDITAS ANGKET PELAYANAN AKADEMIK

No	No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Item 1	0,685	0,361	Valid
2	Item 2	0,466	0,361	Valid
3	Item 3	0,210	0,361	Tidak Valid
4	Item 4	0,368	0,361	Valid
5	Item 5	0,389	0,361	Valid
6	Item 6	0,569	0,361	Valid
7	Item 7	0,601	0,361	Valid
8	Item 8	0,556	0,361	Valid
9	Item 9	0,507	0,361	Valid
10	Item 10	0,507	0,361	Valid
11	Item 11	0,485	0,361	Valid
12	Item 12	0,449	0,361	Valid
13	Item 13	0,415	0,361	Valid
14	Item 14	0,419	0,361	Valid
15	Item 15	0,233	0,361	Tidak Valid

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 Item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka 2 item tersebut dinyatakan tidak valid, sehingga tidak dimasukkan sebagai item pernyataan untuk mengumpulkan data pelayanan akademik.

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 mengumpulkan 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

UIN SUSKA RIAU

TABEL III. 3
HASIL UJI VALIDITAS ANGKET KEPUASAN

No	No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Item 1	0,685	0,361	Valid
2	Item 2	0,466	0,361	Valid
3	Item 3	0,210	0,361	Tidak Valid
4	Item 4	0,368	0,361	Valid
5	Item 5	0,389	0,361	Valid
6	Item 6	0,569	0,361	Valid
7	Item 7	0,601	0,361	Valid
8	Item 8	0,556	0,361	Valid
9	Item 9	0,507	0,361	Valid
10	Item 10	0,507	0,361	Valid
11	Item 11	0,485	0,361	Valid
12	Item 12	0,449	0,361	Valid
13	Item 13	0,415	0,361	Valid
14	Item 14	0,419	0,361	Valid
15	Item 15	0,233	0,361	Tidak Valid

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel maka seluruh item tersebut dinyatakan valid, sehingga seluruhnya dimasukkan sebagai Item pernyataan untuk mengumpulkan data kepuasan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah konsistensi instrumen ketika diberikan kepada subjek yang sama oleh orang berbeda, waktu berbeda, tempat berbeda, maka akan memberikan hasil yang sama, atau relatif sama (tidak berbeda secara signifikan). Tingkat reliabilitas instrumen ditentukan oleh nilai koefisien korelasi antar pertanyaan atau butir soal dalam instrumen tersebut. Untuk menguji instrument reliabilitas maka menggunakan rumus⁵⁵:

$$r = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

⁵⁵ Karunia Eka Lestari dan Mokhammad Ridwani Yudhanegara, *Op.Cit*, hlm. 206

Keterangan :

= Koefisien Reabilitas instrumen

= Banyaknya butir soal

= Varians skor butir soal ke-i

= Varians skor total

Untuk mengetahui reliabel atau tidak nya suatu data, maka bisa menggunakan batasan tertentu, yaitu 0,6. Menurut Sekaran dalam Duwi Priyatno, reliabilitas data kurang dari 0,6 berarti kurang baik, sedangkan data 0,7 bisa diterima dan di atas 0,8 adalah baik.⁵⁶ Berdasarkan analisis uji coba angket yang telah dilakukan diperoleh hasil perhitungan reliabilitas sebagai berikut

TABEL III. 4
PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMEN ANGKET PELAYANAN
AKADEMIK DAN KEPUASAN

No	Angket	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pelayanan Akademik	20	0,821	Reliabel
2	Kepuasan	11	0,808	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung angket pelayanan akademik adalah sebesar $0,821 > 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau alat ukur data tersebut bersifat reliabel. Hasil yang sama juga diperoleh pada angket kepuasan dengan nilai koefisien alpha sebesar $0,808 > 0,70$. Jadi, instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan.

⁵⁶ Duwi Priyatno, *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2018), hlm. 25



G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Kuantitatif

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel X (Kepuasan Mahasiswa) dan Y (Pelayanan Akademik). Sebelum masuk ke rumus statistik, terlebih dahulu data yang diperoleh untuk masing-masing alternatif jawaban di cari persentase jawabannya pada butir pertanyaan dengan masing-masing variabel dengan rumus⁵⁷:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- P = Angka presentase
- F = Frekuensi yang akan dicari persentasenya
- N = Jumlah frekuensi/ banyak individu

Untuk mengetahui hubungan antara variabel x dan y, skala likert yang digunakan dengan alternatif jawaban sebanyak lima jawaban yaitu :⁵⁸

- a. Sangat memuaskan diberi skor 5
- b. Memuaskan diberi skor 4
- c. Cukup memuaskan diberi skor 3
- d. Tidak memuaskan diberi skor 2
- e. Sangat tidak memuaskan diberi skor 1

⁵⁷ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 43

⁵⁸ Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.



2. Perubahan Data Ordinal Ke Interval

Sebelum masuk ke dalam rumus statistik, data yang diperoleh berupa data ordinal dari angket dirubah menjadi data interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut⁵⁹:

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - \bar{X})}{SD}$$

Keterangan:

T_i = Skor baku (data interval)

X_i = Skor mentah (data ordinal)

$\bar{X}$ = Rata-rata (mean)

SD = Standar deviasi

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel yaitu variabel X pelayanan akademik dan variabel Y kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data adalah jika $p > 0,05$ maka normal dan jika $p < 0,05$ maka tidak normal. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan Chi kuadrat (X^2)⁶⁰:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan:

χ^2 = Chi kuadrat hitung

f_o = Frekuensi yang diharapkan

⁵⁹Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm 220

⁶⁰ Riduwan *Op.Cit*, hlm. 124

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.

F_e = Frekuensi/ jumlah data hasil observasi

Kriteria:

Chi kuadrat hitung > Chi kuadrat table maka data berdistribusi normal.

Chi kuadrat hitung < Chi kuadrat table maka data tidak berdistribusi normal.

4. Uji Linieritas

Kemudian dilakukan Uji Linieritas, Hipotesis yang diuji adalah :

H_a : Distribusi data yang diteliti tidak mengikuti bentuk yang linier.

H_o : Distribusi data yang diteliti mengikuti bentuk linier.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0,05 H_a diterima H_o ditolak.

Jika probabilitas < 0,05 H_a ditolak dan H_o diterima.

5. Uji Korelasi *Product Moment*

Data yang sudah diberikan kategori/kriteria kemudian dimasukkan kedalam rumus dengan menggunakan rumus uji korelasi *product moment* yang berguna untuk hubungan kedua variabel. Adapun rumus korelasi *product moment* tersebut sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi *Product Moment*

N = Number of cases

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y.⁶¹

⁶¹Anas Sudjono, *Op. Cit.*, h. 206

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.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka diperoleh nilai korelasi r_{xy} , kemudian nilai r_{xy} akan dikonsultasikan dengan tabel " r_t " dalam tabel *product moment*, sehingga dapat diketahui apakah akan diterima atau ditolak hipotesa yang diajukan sebelumnya. Uji korelasi *product moment* dalam penelitian ini dilakukan bantuan *SPSS 25.0 for windows*. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p. < 0,05$) maka H_a diterima H_0 ditolak, selanjutnya diinterpretasi juga dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika $r_{xy} > r_t$ maka H_a diterima H_0 ditolak.
- b. Jika $r_{xy} < r_t$ maka H_0 diterima H_a ditolak.⁶²

Data penulis peroleh diproses dengan menggunakan bantuan program komputer melalui program *IBM SPSS Statistic 25.00* SPSS merupakan salah satu program komputer yang digunakan dalam mengolah statistik.

TABEL III. 5
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRESTASI TERHADAP
KOEFISIEN KORELASI⁶³

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20- 0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

⁶²Hartono, *Statistik untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 121

⁶³Sugiyono, *Op Cit*, hlm: 257



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa dapat diambil kesimpulan pelayanan akademik pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pasca Covid-19 memiliki persentase hasil angket sebesar 71,81% yang dikategorikan sangat baik dan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pasca Covid-19 memiliki persentase sebesar 65,99% yang dikategorikan baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Pandemi Covid-19 yang terbukti dari $r_{hitung}(0,756) > r_{tabel}(0,202)$ baik pada taraf signifikan 5% maupun pada $r_{hitung}(0,756) > r_{tabel}(0,263)$ pada taraf signifikan 1%. Simpulnya yaitu hubungan digitalisasi pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi dalam tingkat yang “Tinggi”.

B. Saran

Berdasarkan hasilkan penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan hasil penelitian ini sebagai berikut:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Bagi Pihak Kampus

Diharapkan hubungan pelayanan akademik untuk dipertahankan dan berupaya untuk berusaha memperbaiki point-point pada pelayanan yang masih dianggap belum memberikan kepuasan kepada mahasiswa seperti meningkatkan digitalisasi pelayanan agar tercapai kepuasan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan agar mahasiswa pendidikan ekonomi tetap memberikan respon yang baik terhadap situasi dan kondisi kampus agar kegiatan aktifitas perkuliahan tetap berjalan dengan normal, meskipun ada beberapa yang menanggapi pelayanan akademik masih belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)
- Andrias Ferdinan, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, (jurnal pendidikan ekonomi vol. 1 No. 1, 2020)
- Andrias Ferdinan, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar Di Fkip Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, (jurnal pendidikan ekonomi vol. 1 No. 1, 2020)
- Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2020)
- Arief wibowo, pengaruh kualitas pelayanan transportasi umum bus trans jogja terhadap kepuasan konsumen, vol 11, no. 2, april 2014
- Arrafiatus Sufiyyah, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Ilmiah Aset, Vol. 13 No. 2 September 2011)
- Atmoko, Pitoyo Widhi, and M. Si. "Digitalisasi dan Alih Media." *Malang: Universitas Bramelati* (2015).
- Azhar Amrullah Hafizh, Lc., M.Th.I, *Tafsir Ayat Ahkam 'Ibadah*. (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020)
- Bambang, Istianto. *Manajemen Pemerintahan dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Mitra wacana media. Bekasi: 2010
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Diana Rahmawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Economia, Volume 9, Nomor 1, April 2013)
- Diki Hartanto, dana Sri Yuliani, *Statistik Riset Pendidikan di Lengkapi Analisis SPSS*, (Pekanbaru: Cv. Cahaya Firdaus, 2019)
- Dewi Priyatno, *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2018)
- Elly Sukmanasa, Lina Novita & Fitri Siti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan*, Jurnal Ilmiah Pendidikan, Vol.1 No.2 (2017)

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.

Endang Mulyatiningsih, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Endang Suhendar, *Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Ub*, (Jurnal Faktor Excata Vol 7, No 4, 2014) hlm 373-374

Eryan Agus Purwanto,dkk, *Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS" Pelayanan Publik"*,(Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia,2016)

Et Widawati & Siswohadi, *Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*, (Jurnal Mitra Manajemen), Vol. 4 No. 10, Oktober 2020

F. Susila Adiyanta, *Hukum dan Studi Penelitian: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris*, Administrative Law dan Gouvernance Journal, Vol. 2. No.4. 2019.

Fakhruddin dan Eka Safrianti, *Pelayanan Penasehat Akademik (PA) dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, Vol. 1, No. 1, 2017

Hariaji, Galih Utama, and Setia Iriyanto. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung)*", (Jurnal unimus, Vol.15 No.2, 2019)

Hartono, *Statistik untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Grasindo

Heryanto Monoarfa, *Efektifitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5, No.1, 2012

Intan Luthfia Mensawangi. "*Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pada Generasi Z Pengguna Iphone Di Yogyakarta.*" Nskah Publikasi Program Studi Psikologi (2020)

Istiqomah, Istiqomah, And Pritta Yunitasari. "*Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Mengenai Pelayanan Pendidikan Yang Diselenggarakan Akademi Kesehatan Karya Husada Yogyakarta.*" *Jurnal Kesehatan Karya Husada* 5.1 (2017).

Kaunia Eka Lestari, *Penelitian pendidikan matematika*, Bandung : Refika Aditama, 2018

Keputusan Menteri PAN Momor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, dikutip oleh Hery Susanto,



“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh, volume 15 nomor 2 (September 2014)

Mediana, *Penelitian Survey*, Jurnal Pendidikan, Vol. 2, No.1. 2021

Manir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara : 2016)

Nasib Dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, (Surabaya : Global Aksara Pres)

Nasib, S.Pd., M.M, Dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, (Surabaya: Global Aksara Pers, 2021)

Neeng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol.6 No.1, Juni 2016

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 129 PMK.05 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum*,. Lembaran RI Tahun 2007, No.129.(Sekretariat Negara. Jakarta.)

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2020 Tentang *Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum*

Rahmi Ramadhani, Dkk, *Platform Asesmen untuk Pembelajaran Daring: Teori & Praktik*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020)

Rambat Lupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Dua* (Jakarta: Salemba Empat, 2008)

Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2015)

Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Rosita et. al, dikutip oleh Hery Susanto, “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh, volume 15 nomor 2 (September 2014)

Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta. 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta dilindungi 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.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)

Tata Usaha Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Thomas Stefanus Kaihatu, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol.10 No.1, 2008

Yetty Sarjono, *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, (Jurnal Publikasi Ilmiah, Vol. 19, No. 1, Juni 2007)

Yusniar Harahap dkk, *The Influence Of The Quality Academic Services And Educational Infrastructure Facilities To The Satisfaction To The Students Faculty Of Teacher And Education Science (Fkip) Of Riau University*, (Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 7, No 1, juni 2019)

Zetri rahmat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, Indonesian Journal of Business Economics and Management, Vol.1, Desember 2021

Lampiran 1. Angket Uji Coba

Pelayanan Akademik

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah staff akademik selalu siap membantu dan memberikan respon cepat terhadap kebutuhan mahasiswa?					
2	Staff akademik dapat dihubungi Ketika mahasiswa membutuhkan bantuan dalam mengakses <i>siasy</i> saat mengajukan sk pembimbing?					
3	Seberapa cepat keluhan mahasiswa di tangani oleh staff akademik?					
4	Apakah mahasiswa merasakan puas saat menggunakan layanan akademik ?					
5	Apakah penanganan keluhan mahasiswa di respon baik oleh staff akademik?					
6	Kemampuan dan pengetahuan staff akademik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa					
7	Apakah informasi terkait pelayanan akademik dapat diterima baik oleh mahasiswa, dan mudah dipahami dengan jelas?					
8	Apakah website pelayanan <i>siasy</i> dalam pengurusan sk pembimbing yang di akses mahasiswa dapat di gunakan sesuai kebutuhan?					
9	Apakah mahasiswa mendapatkan kesan positif setelah menggunakan pelayanan yang disediakan?					
10	Apakah layanan yang diberikan selalu konsisten dan sesuai dengan harapan mahasiswa?					
11	Apakah layanan akademik selalu tersedia tepat waktu disaat mahasiswa membutuhkan?					
12	Apakah mahasiswa diperlakukan dengan sopan dan ramah oleh staff akademik saat menggunakan pelayanan akademik melalui <i>siasy</i> ?					
13	Apakah staff akademik menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa dalam mengakses <i>siasy</i> dalam pengurusan sk pembimbing ?					

- 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.

Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan akademik melalui sistem layanan siasy pada pengurusan sk pembimbing sesuai dengan harapan mahasiswa.					
2	Layanan pada sistem siasy mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa pada saat pengurusan sk pembimbing.					
3	Pada pelayanan siasy mahasiswa di layani dengan baik dan cepat.					
4	Selalu menangani permasalahan mahasiswa mengenai sistem digital pada layanan siasy selama pengurusan sk pembimbing					
5	Kedisiplinan pelayanan akademik dalam melayani kebutuhan mahasiswa pada pengurusan sk pembimbing.					
6	Hubungan yang baik antara mahasiswa dan staff pelayanan akademik.					
7	Staff pelayanan akademik sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa pada pengurusan sk pembimbing.					
8	Mahasiswa merasa puas ada layanan siasy akademik dalam pengurusan sk pembimbing yang dibutuhkan mahasiswa.					
9	Mahasiswa akan merasakan loyalitas setelah mendapatkan pelayanan yang diharapkan					
10	Keluhan mahasiswa terkait layanan pada system siasy saat pengurusan sk pembimbing di respon baik oleh staff akademik					
11	Mahasiswa akan merasakan puas jika layanan siasy sesuai dengan yang di harapkan					
12	Tersedia nya layanan siasy dalam mempermudah mahasiswa dalam pengurusan sk pembimbing					
13	Mahasiswa merasa senang akan pelayanan akademik yang diterima nya dan merekomendasikan perguruan tinggi terutama fakultas tarbiyah dan keguruan di lingkungannya					
14	Respon positif dan sopan staff akademik kepada mahasiswa saat pengurusan sk pembimbing.					
15	Staff tanggap dalam melayani mahasiswa					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

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 2. Tabulasi Data Uji Coba (Uji Validitas dan Reliabilitas)

No	Resp	Item Butir Soal Pelayanan Akademik															Xt
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	MHS 01	3	3	4	4	3	1	3	4	2	3	3	4	4	4	3	48
2	MHS 02	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	53
3	MHS 03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	MHS 04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
5	MHS 05	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	51
6	MHS 06	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	2	48
7	MHS 07	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	65
8	MHS 08	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	60
9	MHS 09	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	2	61
10	MHS 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	MHS 11	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	65
12	MHS 12	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	60
13	MHS 13	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	MHS 14	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	55
15	MHS 15	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	55
16	MHS 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	MHS 17	5	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	58
18	MHS 18	3	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	2	2	1	50
19	MHS 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	MHS 20	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	48
21	MHS 21	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	59
22	MHS 22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	2	56
23	MHS 23	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	52
24	MHS 24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
25	MHS 25	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	66
26	MHS 26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	57
27	MHS 27	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	63
28	MHS 28	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	47
29	MHS 29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	48
30	MHS 30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	51

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

No	Resp	Item Butir Soal Kepuasan															Xt
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	MHS 01	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	48
2	MHS 02	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	4	61
3	MHS 03	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	MHS 04	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	57
5	MHS 05	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	58
6	MHS 06	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	65
7	MHS 07	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	MHS 08	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
9	MHS 09	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	57
10	MHS 10	2	3	4	1	1	1	3	3	5	1	3	3	2	5	1	38
11	MHS 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	63
12	MHS 12	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	54
13	MHS 13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	44
14	MHS 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	MHS 15	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40
16	MHS 16	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
17	MHS 17	4	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	51
18	MHS 18	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	46
19	MHS 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
20	MHS 20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	56
21	MHS 21	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	53
22	MHS 22	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	2	4	56
23	MHS 23	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	44
24	MHS 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
25	MHS 25	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
26	MHS 26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	57
27	MHS 27	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	63
28	MHS 28	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	48
29	MHS 29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	48
30	MHS 30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	51

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

		Correlations															
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Total
p1	Pearson Correlation	1	,587**	,102	,548**	,508**	,582**	,495**	,397*	,646**	,403*	,400*	,471**	,611**	,431*	,156	,780**
	Sig. (2-tailed)		,001	,591	,002	,004	,001	,005	,030	,000	,027	,029	,009	,000	,017	,410	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,587**	1	,061	,505**	,383*	,566**	,459*	,517**	,563**	,362*	,352	,340	,599**	,407*	,167	,727**
	Sig. (2-tailed)	,001		,748	,004	,037	,001	,011	,003	,001	,050	,057	,066	,000	,026	,377	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,102	,061	1	,210	,270	-,015	,157	,132	,006	,043	,159	-,004	,259	,364*	,153	,359
	Sig. (2-tailed)	,591	,748		,264	,149	,937	,408	,486	,977	,823	,401	,985	,168	,048	,418	,051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,548**	,505**	,210	1	,319	,403*	,575**	,625**	,576**	,544**	,432*	,453*	,622**	,461*	-,005	,757**
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	,264		,085	,027	,001	,000	,001	,002	,017	,012	,000	,010	,977	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,508**	,383*	,270	,319	1	,559**	,565**	,533**	,482**	,427*	,524**	,230	,295	,192	,091	,664**
	Sig. (2-tailed)	,004	,037	,149	,085		,001	,001	,002	,007	,019	,003	,222	,113	,310	,632	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,582**	,566**	-,015	,403*	,559**	1	,591**	,366*	,671**	,345	,303	,147	,494**	,055	,187	,666**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,937	,027	,001		,001	,047	,000	,062	,104	,438	,006	,772	,322	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	,495**	,459*	,157	,575**	,565**	,591**	1	,585**	,733**	,630**	,559**	,415*	,363*	,204	-,168	,730**
	Sig. (2-tailed)	,005	,011	,408	,001	,001	,001		,001	,000	,000	,001	,023	,049	,280	,375	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	,397*	,517**	,132	,625**	,533**	,366*	,585**	1	,545**	,710**	,637**	,522**	,333	,142	-,043	,696**
	Sig. (2-tailed)	,030	,003	,486	,000	,002	,047	,001		,002	,000	,000	,003	,072	,453	,822	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	,646**	,563**	,006	,576**	,482**	,671**	,733**	,545**	1	,677**	,518**	,291	,333	,224	-,077	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,977	,001	,007	,000	,000	,002		,000	,003	,119	,073	,234	,686	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	,403*	,362*	,043	,544**	,427*	,345	,630**	,710**	,677**	1	,733**	,466**	,215	,084	-,191	,634**
	Sig. (2-tailed)	,027	,050	,823	,002	,019	,062	,000	,000	,000		,000	,009	,253	,657	,311	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Total
p11	Pearson Correlation	,400*	,352	,159	,432*	,524**	,303	,559**	,637**	,518**	,733**	1	,686**	,161	,006	-,339	,591**
	Sig. (2-tailed)	,029	,057	,401	,017	,003	,104	,001	,000	,003	,000		,000	,396	,977	,067	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p12	Pearson Correlation	,471**	,340	-,004	,453*	,230	,147	,415*	,522**	,291	,466**	,686**	1	,375*	,159	-,169	,523**
	Sig. (2-tailed)	,009	,066	,985	,012	,222	,438	,023	,003	,119	,009	,000		,041	,401	,372	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p13	Pearson Correlation	,611**	,599**	,259	,622**	,295	,494**	,363*	,333	,333	,215	,161	,375*	1	,645**	,414*	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,168	,000	,113	,006	,049	,072	,073	,253	,396	,041		,000	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p14	Pearson Correlation	,431*	,407*	,364*	,461*	,192	,055	,204	,142	,224	,084	,006	,159	,645**	1	,249	,539**
	Sig. (2-tailed)	,017	,026	,048	,010	,310	,772	,280	,453	,234	,657	,977	,401	,000		,184	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p15	Pearson Correlation	,156	,167	,153	-,005	,091	,187	-,168	-,043	-,077	-,191	-,339	-,169	,414*	,249	1	,226
	Sig. (2-tailed)	,410	,377	,418	,977	,632	,322	,375	,822	,686	,311	,067	,372	,023	,184		,229
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,780**	,727**	,359	,757**	,664**	,666**	,730**	,696**	,738**	,634**	,591**	,523**	,753**	,539**	,226	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,051	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,003	,000	,002	,229	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	52,13	41,085	,733	,852
p2	52,13	42,051	,675	,855
p3	52,93	44,340	,218	,882
p4	51,97	42,378	,715	,855
p5	52,57	43,082	,610	,859
p6	52,30	41,114	,587	,858
p7	52,17	41,868	,677	,855
p8	52,10	43,472	,652	,859
p9	52,07	41,030	,680	,854
p10	51,97	42,654	,566	,860
p11	52,10	43,472	,524	,862
p12	51,97	44,378	,455	,865
p13	52,07	39,789	,688	,852
p14	52,63	42,378	,434	,867
p15	52,90	46,300	,080	,890

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Correlations



		Correlations															
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Total
p1	Pearson Correlation	1	,725**	,492**	,700**	,620**	,728**	,659**	,284	,253	,630**	,458*	,550**	,602**	,024	,636**	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000	,000	,000	,000	,128	,178	,000	,011	,002	,000	,898	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,725**	1	,465**	,349	,375*	,568**	,559**	,198	,354	,468**	,565**	,693**	,582**	,005	,593**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,059	,041	,001	,001	,294	,055	,009	,001	,000	,001	,978	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,492**	,465**	1	,319	,398*	,351	,299	,185	,210	,288	,660**	,499**	,232	,234	,408*	,612**
	Sig. (2-tailed)	,006	,010		,086	,029	,057	,109	,327	,266	,123	,000	,005	,218	,213	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,700**	,349	,319	1	,694**	,778**	,465**	,141	,106	,648**	,317	,333	,564**	,038	,660**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,059	,086		,000	,000	,010	,457	,575	,000	,088	,073	,001	,843	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,620**	,375*	,398*	,694**	1	,812**	,532**	,044	,060	,645**	,492**	,330	,547**	,035	,693**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,041	,029	,000		,000	,002	,819	,752	,000	,006	,075	,002	,854	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,728**	,568**	,351	,778**	,812**	1	,559**	,053	,213	,635**	,504**	,524**	,660**	,043	,763**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,057	,000	,000		,001	,780	,258	,000	,005	,003	,000	,822	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	,659**	,559**	,299	,465**	,532**	,559**	1	,200	,296	,537**	,421*	,381*	,539**	-,025	,570**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,109	,010	,002	,001		,288	,112	,002	,020	,038	,002	,897	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	,284	,198	,185	,141	,044	,053	,200	1	,167	,428*	,214	,167	,058	,321	,006	,352
	Sig. (2-tailed)	,128	,294	,327	,457	,819	,780	,288		,378	,018	,256	,377	,759	,084	,977	,056
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	,253	,354	,210	,106	,060	,213	,296	,167	1	-,013	,198	,247	,114	,383*	,121	,368*
	Sig. (2-tailed)	,178	,055	,266	,575	,752	,258	,112	,378		,944	,294	,187	,548	,037	,526	,046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	,630**	,468**	,288	,648**	,645**	,635**	,537**	,428*	-,013	1	,555**	,448*	,620**	,010	,614**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,123	,000	,000	,000	,002	,018	,944		,001	,013	,000	,960	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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



p11	Pearson Correlation	,458*	,565**	,660**	,317	,492**	,504**	,421*	,214	,198	,555**	1	,734**	,406*	,120	,518**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,000	,088	,006	,005	,020	,256	,294	,001		,000	,026	,527	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p12	Pearson Correlation	,550**	,693**	,499**	,333	,330	,524**	,381*	,167	,247	,448*	,734**	1	,388*	-,021	,409*	,656**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,005	,073	,075	,003	,038	,377	,187	,013	,000		,034	,914	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p13	Pearson Correlation	,602**	,582**	,232	,564**	,547**	,660**	,539**	,058	,114	,620**	,406*	,388*	1	,004	,711**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,218	,001	,002	,000	,002	,759	,548	,000	,026	,034		,982	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p14	Pearson Correlation	,024	,005	,234	,038	,035	,043	-,025	,321	,383*	,010	,120	-,021	,004	1	,050	,251
	Sig. (2-tailed)	,898	,978	,213	,843	,854	,822	,897	,084	,037	,960	,527	,914	,982		,795	,180
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p15	Pearson Correlation	,636**	,593**	,408*	,660**	,693**	,763**	,570**	,006	,121	,614**	,518**	,409*	,711**	,050	1	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,025	,000	,000	,000	,001	,977	,526	,000	,003	,025	,000	,795		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,848**	,740**	,612**	,742**	,753**	,841**	,691**	,352	,368*	,763**	,711**	,656**	,714**	,251	,791**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,056	,046	,000	,000	,000	,000	,180	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	49,13	48,740	,812	,884
p2	48,97	51,895	,696	,890
p3	49,23	52,116	,539	,896
p4	49,40	49,490	,680	,890
p5	49,50	49,569	,696	,889
p6	49,30	48,355	,802	,884
p7	49,13	53,499	,650	,893
p8	49,43	55,495	,257	,906
p9	49,03	55,689	,285	,904
p10	49,20	51,131	,718	,889
p11	49,10	52,300	,664	,892
p12	49,13	52,809	,602	,894
p13	48,97	50,861	,655	,891
p14	49,43	56,323	,126	,915
p15	49,30	50,355	,748	,888

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Lampiran 4. Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah staff akademik selalu siap membantu dan memberikan respon cepat terhadap kebutuhan mahasiswa?					
2	Staff akademik dapat dihubungi Ketika mahasiswa membutuhkan bantuan dalam mengakses <i>siasy</i> saat mengajukan sk pembimbing?					
3	Seberapa cepat keluhan mahasiswa di tangani oleh staff akademik?					
4	Apakah mahasiswa merasakan puas saat menggunakan layanan akademik ?					
5	Apakah penanganan keluhan mahasiswa di respon baik oleh staff akademik?					
6	Kemampuan dan pengetahuan staff akademik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa					
7	Apakah informasi terkait pelayanan akademik dapat diterima baik oleh mahasiswa, dan mudah dipahami dengan jelas?					
8	Apakah website pelayanan <i>siasy</i> dalam pengurusan sk pembimbing yang di akses mahasiswa dapat di gunakan sesuai kebutuhan?					
9	Apakah mahasiswa mendapatkan kesan positif setelah menggunakan pelayanan yang disediakan?					
10	Apakah layanan yang diberikan selalu konsisten dan sesuai dengan harapan mahasiswa?					
11	Apakah layanan akademik selalu tersedia tepat waktu disaat mahasiswa membutuhkan?					
12	Apakah mahasiswa diperlakukan dengan sopan dan ramah oleh staff akademik saat menggunakan pelayanan akademik melalui <i>siasy</i> ?					
13	Apakah staff akademik menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa dalam mengakses <i>siasy</i> dalam pengurusan sk pembimbing ?					

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.

Kepuasan Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan akademik melalui sistem layanan siasy pada pengurusan sk pembimbing sesuai dengan harapan mahasiswa.					
2	Layanan pada sistem siasy mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa pada saat pengurusan sk pembimbing.					
3	Selalu menangani permasalahan mahasiswa mengenai sistem digital pada layanan siasy selama pengurusan sk pembimbing					
4	Kedisiplinan pelayanan akademik dalam melayani kebutuhan mahasiswa pada pengurusan sk pembimbing.					
5	Hubungan yang baik antara mahasiswa dan staff pelayanan akademik.					
6	Staff pelayanan akademik sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa pada pengurusan sk pembimbing.					
7	Mahasiswa merasa puas ada layanan siasy akademik dalam pengurusan sk pembimbing yang dibutuhkan mahasiswa.					
8	Mahasiswa akan merasakan loyalitas setelah mendapatkan pelayanan yang diharapkan					
9	Keluhan mahasiswa terkait layanan pada system siasy saat pengurusan sk pembimbing di respon baik oleh staff akademik					
10	Mahasiswa akan merasakan puas jika layanan siasy sesuai dengan yang di harapkan					
11	Tersedia nya layanan siasy dalam mempermudah mahasiswa dalam pengurusan sk pembimbing					
12	Mahasiswa merasa senang akan pelayanan akademik yang diterima nya dan merekomendasikan perguruan tinggi tertama fakultas tarbiyah dan keguruan di lingkungannya					
13	Respon positif dan sopan staff akademik kepada mahasiswa saat pengurusan sk pembimbing.					

Lampiran 5. Data Mentah Hasil Penelitian Pelayanan Akademik

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	X
1	Rindang Asri	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
2	Nadita Aprilia	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	2	2	53
3	Awaluddin Irmansyah	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	36
4	Ridha Fauzia	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	43
5	Elsy Gustini Kharimah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
6	Rika wahyuni	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	46
7	Winny Safitri	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	49
8	Khoiro lathifa	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	44
9	Muhammad benia	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
10	Husnul Khotimah	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	51
11	Haikal Arifqi Faisal	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
12	Arinda Yuli Satrya Ningsih	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	59
13	Defi Yulianingsih	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	52
14	Oktavia Reda Angraini	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	44
15	Lisa Salsabilla	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	48
16	Yuni Syaputri	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	46
17	Yurmanita	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	48
18	RIYANDA PRATAMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	44
19	Abdul fatah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
20	ADIL HAKIM	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	55
21	Aldiannur Saputra	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	56
22	Ardiansyah pasaribu	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	47
23	Yola Nurkhalida	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	55
24	Wahyu Erfalisa	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	55

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	X
25	Twinda Rizki Adha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
26	Tiara Nurhaida	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	47
27	Melyana Wulandari	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	48
28	SUCI DHEA SYATIRAH	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	47
29	SITI FARAH DELINA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	47
30	Serly Farera	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	43
31	IISYULAIKA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
32	QADRIYYAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
33	Dwi Abimanyu Supriyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
34	Fadillah Ramadhan	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
35	LEO GUNAWAN	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	52
36	M.ALHADI	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47
37	RAHMAD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
38	Surya Firansyah	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	56
39	Muhammed Mahyuddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
40	LAILATUL MUBAROKAH	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
41	Prettycia Nabilla	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	57
42	Almaidah	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	56
43	Djordy Satrio Alfano	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	53
44	Ria Oktavia Sari	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	59
45	Nurhasanah S	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	55
46	Lilik Gusfa Dewi	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	60
47	Maghfira Nurzoumi Anli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	SITI MUTIAH	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	46
49	Retno Widiarti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
50	Putri Suci Amelia	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	56

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	X
51	PIPIT NUUR AINII	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	58
52	AHMAD ROBERT JOKO PURNOMO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
53	Dwi Setiaki	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	47
54	Muhamad Rizal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
55	MUSTAFA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	48
56	Rapika	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	59
57	Agung Aris Mustofa	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	59
58	Bima Pamungkas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
59	Dzikri Abrar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
60	BELA APRILLIA	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	45
61	Dharma Juwita	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	41
62	Nurul Hidayah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	52
63	Nur Afifah	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	41
64	Najwatul Hasanah	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	54
65	MUTYA REYSA MIRANDA	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	48
66	KHAIRUN NISA	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	51
67	Dahniati	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	47
68	AYU	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	51
69	Zulfa Nur'aini	3	3	4	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	31
70	Yolla Anesti	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	1	2	36
71	Wiwin Andrika	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	1	37
72	Vira Luthfiyyah Suwari	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	4	1	1	32
73	Tiara Sri dasneri	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	34
74	Sonia Ros Anggraini	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	31
75	Oktarinelsi	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	34
76	Rida Fitri	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	1	36

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	X
77	Lukiana Helfini	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	1	1	33
78	KISMA KHAIRAH	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	41
79	JIHAN MIFTAH ARIQA	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	42
80	Enno Patrisia	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	38
81	Dilma Rizky Afriyani	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	41
82	AYU AZHARI	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	34
83	Rada Darhani	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	41
84	TETRI AFRIANI	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	42
85	Selvi Ariyanty	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	40
86	Nindi Nopitasari	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	42
87	ADHE TASYA HUTAPEA	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	39
88	Sri Ayu Sahmia	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	44
89	RIZKI NANDA UTAMA	4	3	5	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	47
90	Putri ramadani	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	45
91	Ewillya Arlia Afrida	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	43
92	CINDY RAHMAWATI	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	45
93	Ana Afifah Asri	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	45
94	Elika Amita	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	40
95	Masyitah Zahirni	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	40
96	Nela Damayanti	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	1	1	36

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.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lampiran 6. Data Mentah Hasil Penelitian Kepuasan Mahasiswa

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Y
1	Rindang Asri	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	32
2	Nadita Aprilia	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	50
3	Awaluddin Irmansyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	Ridha Fauzia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	41
5	Elsy Gustini Kharimah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
6	Rika wahyuni	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	36
7	Winnie Safitri	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	45
8	Khoiro lathifa	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	45
9	Muhammad benia	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
10	Husnul Khotimah	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	46
11	Haikal Arifqi Faisal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
12	Arinda Yuli Satrya Ningsih	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	63
13	Defi Yulianingsih	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	52
14	Oktavia Reda Angraini	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	43
15	Lisa Salsabilla	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	42
16	Yuni Syaputri	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	43
17	Yurmanita	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	43
18	RIYANDA PRATAMA	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	43
19	Abdul fatah	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	53
20	ADIL HAKIM	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
21	Aldiannur Saputra	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	56
22	Ardiansyah pasaribu	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	42
23	Yola Nurkhalida	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
24	Wahyu Erfalisa	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Y
25	Twinda Rizki Adha	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	46
26	Tiara Nurhaida	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	44
27	Melyana Wulandari	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	41
28	SUCI DHEA SYATIRAH	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
29	SITI FARAH DELINA	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	46
30	Serly Farera	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	38
31	IISYULAIKA	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	45
32	QADRIYYAH	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	43
33	Dwi Abimanyu Supriyanto	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	44
34	Fadillah Ramadhan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
35	LEO GUNAWAN	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	45
36	M.ALHADI	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	43
37	RAHMAD	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	43
38	Surya Firansyah	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	55
39	Muhammed Mahyuddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
40	LAILATUL MUBAROKAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	Prettycia Nabilla	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
42	Almaidah	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
43	Djordy Satrio Alfano	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	43
44	Ria Oktavia Sari	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
45	Nurhasanah S	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
46	Lilik Gusfa Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
47	Maghfira Nurzoumi Anli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	SITI MUTIAH	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	37
49	Retno Widianti	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	48
50	Putri Suci Amelia	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Y
51	PIPIT NUUR AINII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
52	AHMAD ROBERT JOKO PURNOMO	3	4	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	35
53	Dwi Setiaki	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	43
54	Muhamad Rizal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
55	MUSTAFA	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	43
56	Rapika	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
57	Agung Aris Mustofa	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	56
58	Bima Pamungkas	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	36
59	Dzikri Abrar	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	27
60	BELA APRILLIA	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	27
61	Dharma Juwita	3	4	2	2	3	3	5	2	1	2	2	2	1	32
62	Nurul Hidayah	2	4	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	30
63	Nur Afifah	3	4	2	2	3	3	5	2	1	2	2	2	1	32
64	Najwatul Hasanah	2	5	2	3	4	2	3	4	3	5	5	2	2	42
65	MUTYA REYSA MIRANDA	4	3	2	3	2	5	4	3	2	2	3	2	2	37
66	KHAIRUN NISA	3	4	4	2	3	1	4	2	3	3	2	2	2	35
67	Dahniati	5	3	5	2	4	2	3	1	2	3	4	2	1	37
68	AYU	2	3	2	4	5	4	2	2	4	5	2	2	1	38
69	Zulfa Nur'aini	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	34
70	Yolla Anesti	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	1	35
71	Wiwin Andrika	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	35
72	Vira Luthfiyyah Suwari	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	35
73	Tiara Sri dasneri	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	27
74	Sonia Ros Anggraini	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	29
75	Oktarinelsi	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	34
76	Rida Fitri	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	32

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Y
77	Lukiana Helfini	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	35
78	KISMA KHAIRAH	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
79	JIHAN MIFTAH ARIQA	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
80	Enno Patrisia	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	42
81	Dilma Rizky Afriyani	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	33
82	AYU AZHARI	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	41
83	Rada Darhani	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	39
84	TETRI AFRIANI	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	5	3	45
85	Selvi Ariyanty	3	3	3	2	2	2	3	4	2	4	4	3	1	36
86	Nindi Nopitasari	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	41
87	ADHE TASYA HUTAPEA	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	46
88	Sri Ayu Sahmia	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	42
89	RIZKI NANDA UTAMA	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	43
90	Putri ramadani	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	45
91	Ewillya Arlia Afrida	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	41
92	CINDY RAHMAWATI	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	41
93	Ana Afifah Asri	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	42
94	Elika Amita	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	3	39
95	Masyitah Zahirni	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	41
96	Nela Damayanti	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	38

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Lampiran 7. Distribusi Jawaban Responden

Pelayanan Akademik

Frequencies

Frequency Table

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.2	4.2	4.2
	Kurang Setuju	22	22.9	22.9	27.1
	Setuju	61	63.5	63.5	90.6
	Sangat Setuju	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Kurang Setuju	34	35.4	35.4	40.6
	Setuju	44	45.8	45.8	86.5
	Sangat Setuju	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Kurang Setuju	24	25.0	25.0	27.1
	Setuju	57	59.4	59.4	86.5
	Sangat Setuju	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	14.6	14.6	14.6
	Kurang Setuju	26	27.1	27.1	41.7
	Setuju	41	42.7	42.7	84.4
	Sangat Setuju	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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.

Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.3	6.3	6.3
	Kurang Setuju	33	34.4	34.4	40.6
	Setuju	39	40.6	40.6	81.3
	Sangat Setuju	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.2	4.2	4.2
	Tidak Setuju	7	7.3	7.3	11.5
	Kurang Setuju	29	30.2	30.2	41.7
	Setuju	51	53.1	53.1	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Kurang Setuju	30	31.3	31.3	36.5
	Setuju	55	57.3	57.3	93.8
	Sangat Setuju	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	35	36.5	36.5	36.5
	Setuju	53	55.2	55.2	91.7
	Sangat Setuju	8	8.3	8.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.2	4.2	5.2
	Kurang Setuju	22	22.9	22.9	28.1
	Setuju	60	62.5	62.5	90.6
	Sangat Setuju	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.3	6.3	6.3
	Kurang Setuju	32	33.3	33.3	39.6
	Setuju	48	50.0	50.0	89.6
	Sangat Setuju	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Kurang Setuju	26	27.1	27.1	32.3
	Setuju	52	54.2	54.2	86.5
	Sangat Setuju	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7.3	7.3	7.3
	Tidak Setuju	15	15.6	15.6	22.9
	Kurang Setuju	30	31.3	31.3	54.2
	Setuju	41	42.7	42.7	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.5	11.5	11.5
	Tidak Setuju	21	21.9	21.9	33.3
	Kurang Setuju	34	35.4	35.4	68.8
	Setuju	29	30.2	30.2	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

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.

Pelayanan

Frequencies

Frequency Table

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.

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	10	10.4	10.4	11.5
	Kurang Setuju	36	37.5	37.5	49.0
	Setuju	44	45.8	45.8	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	4.2
	Kurang Setuju	31	32.3	32.3	36.5
	Setuju	51	53.1	53.1	89.6
	Sangat Setuju	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	16	16.7	16.7	17.7
	Kurang Setuju	36	37.5	37.5	55.2
	Setuju	39	40.6	40.6	95.8
	Sangat Setuju	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	26	27.1	27.1	28.1
	Kurang Setuju	41	42.7	42.7	70.8
	Setuju	26	27.1	27.1	97.9
	Sangat Setuju	2	2.1	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	15.6	15.6	15.6
	Kurang Setuju	53	55.2	55.2	70.8
	Setuju	25	26.0	26.0	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	20	20.8	20.8	24.0
	Kurang Setuju	43	44.8	44.8	68.8
	Setuju	28	29.2	29.2	97.9
	Sangat Setuju	2	2.1	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.3	6.3	6.3
	Kurang Setuju	32	33.3	33.3	39.6
	Setuju	52	54.2	54.2	93.8
	Sangat Setuju	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	14	14.6	14.6	15.6
	Kurang Setuju	25	26.0	26.0	41.7
	Setuju	49	51.0	51.0	92.7
	Sangat Setuju	7	7.3	7.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	18	18.8	18.8	21.9
	Kurang Setuju	41	42.7	42.7	64.6
	Setuju	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.5	12.5	12.5
	Kurang Setuju	33	34.4	34.4	46.9
	Setuju	46	47.9	47.9	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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.

Pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	10	10.4	10.4	13.5
	Kurang Setuju	28	29.2	29.2	42.7
	Setuju	50	52.1	52.1	94.8
	Sangat Setuju	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	13	13.5	13.5	14.6
	Kurang Setuju	45	46.9	46.9	61.5
	Setuju	34	35.4	35.4	96.9
	Sangat Setuju	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	10.4	10.4	10.4
	Tidak Setuju	24	25.0	25.0	35.4
	Kurang Setuju	33	34.4	34.4	69.8
	Setuju	28	29.2	29.2	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 8. Perubahan Data Ordinal Ke Interval

$$\text{Rumus: } T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - \bar{X})}{SD}$$

Keterangan:

X_i = Variabel data ordinal

$\bar{X}$ = Mean (rata-rata)

SD = Standar Deviasi

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI DATA
DATA ORDINAL VARIABEL X

Deskriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Akademik	96	31.00000000	60.00000000	46.6770833333	7.37776858530
Valid N (listwise)	96				

TABEL PERUBAHAN DATA ORDINAL KE INTERVAL

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
1	Res 01	38	46.67708	7.377769	38.23888
2	Res 02	53	46.67708	7.377769	58.57023
3	Res 03	36	46.67708	7.377769	35.52803
4	Res 04	43	46.67708	7.377769	45.01600
5	Res 05	39	46.67708	7.377769	39.59430
6	Res 06	46	46.67708	7.377769	49.08227
7	Res 07	49	46.67708	7.377769	53.14854
8	Res 08	44	46.67708	7.377769	46.37142
9	Res 09	50	46.67708	7.377769	54.50396
10	Res 10	51	46.67708	7.377769	55.85938
11	Res 11	54	46.67708	7.377769	59.92565
12	Res 12	59	46.67708	7.377769	66.70277
13	Res 13	52	46.67708	7.377769	57.21481
14	Res 14	44	46.67708	7.377769	46.37142
15	Res 15	48	46.67708	7.377769	51.79311
16	Res 16	46	46.67708	7.377769	49.08227
17	Res 17	48	46.67708	7.377769	51.79311
18	Res 18	44	46.67708	7.377769	46.37142
19	Res 19	50	46.67708	7.377769	54.50396
20	Res 20	55	46.67708	7.377769	61.28108

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
1	Res 21	56	46.67708	7.377769	62.63650
2	Res 22	47	46.67708	7.377769	50.43769
3	Res 23	55	46.67708	7.377769	61.28108
4	Res 24	55	46.67708	7.377769	61.28108
5	Res 25	52	46.67708	7.377769	57.21481
6	Res 26	47	46.67708	7.377769	50.43769
7	Res 27	48	46.67708	7.377769	51.79311
8	Res 28	47	46.67708	7.377769	50.43769
9	Res 29	47	46.67708	7.377769	50.43769
10	Res 30	43	46.67708	7.377769	45.01600
11	Res 31	50	46.67708	7.377769	54.50396
12	Res 32	50	46.67708	7.377769	54.50396
13	Res 33	50	46.67708	7.377769	54.50396
14	Res 34	57	46.67708	7.377769	63.99192
15	Res 35	52	46.67708	7.377769	57.21481
16	Res 36	47	46.67708	7.377769	50.43769
17	Res 37	50	46.67708	7.377769	54.50396
18	Res 38	56	46.67708	7.377769	62.63650
19	Res 39	50	46.67708	7.377769	54.50396
20	Res 40	56	46.67708	7.377769	62.63650
21	Res 41	57	46.67708	7.377769	63.99192
22	Res 42	56	46.67708	7.377769	62.63650
23	Res 43	53	46.67708	7.377769	58.57023
24	Res 44	59	46.67708	7.377769	66.70277
25	Res 45	55	46.67708	7.377769	61.28108
26	Res 46	60	46.67708	7.377769	68.05819
27	Res 47	52	46.67708	7.377769	57.21481
28	Res 48	46	46.67708	7.377769	49.08227
29	Res 49	52	46.67708	7.377769	57.21481
30	Res 50	56	46.67708	7.377769	62.63650
31	Res 51	58	46.67708	7.377769	65.34735
32	Res 52	38	46.67708	7.377769	38.23888
33	Res 53	47	46.67708	7.377769	50.43769
34	Res 54	52	46.67708	7.377769	57.21481
35	Res 55	48	46.67708	7.377769	51.79311
36	Res 56	59	46.67708	7.377769	66.70277
37	Res 57	59	46.67708	7.377769	66.70277
38	Res 58	39	46.67708	7.377769	39.59430
39	Res 59	52	46.67708	7.377769	57.21481

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.

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
60	Res 60	45	46.67708	7.377769	47.72684
61	Res 61	41	46.67708	7.377769	42.30515
62	Res 62	52	46.67708	7.377769	57.21481
63	Res 63	41	46.67708	7.377769	42.30515
64	Res 64	54	46.67708	7.377769	59.92565
65	Res 65	48	46.67708	7.377769	51.79311
66	Res 66	51	46.67708	7.377769	55.85938
67	Res 67	47	46.67708	7.377769	50.43769
68	Res 68	51	46.67708	7.377769	55.85938
69	Res 69	31	46.67708	7.377769	28.75091
70	Res 70	36	46.67708	7.377769	35.52803
71	Res 71	37	46.67708	7.377769	36.88346
72	Res 72	32	46.67708	7.377769	30.10634
73	Res 73	34	46.67708	7.377769	32.81718
74	Res 74	31	46.67708	7.377769	28.75091
75	Res 75	34	46.67708	7.377769	32.81718
76	Res 76	36	46.67708	7.377769	35.52803
77	Res 77	33	46.67708	7.377769	31.46176
78	Res 78	41	46.67708	7.377769	42.30515
79	Res 79	42	46.67708	7.377769	43.66057
80	Res 80	38	46.67708	7.377769	38.23888
81	Res 81	41	46.67708	7.377769	42.30515
82	Res 82	34	46.67708	7.377769	32.81718
83	Res 83	41	46.67708	7.377769	42.30515
84	Res 84	42	46.67708	7.377769	43.66057
85	Res 85	40	46.67708	7.377769	40.94973
86	Res 86	42	46.67708	7.377769	43.66057
87	Res 87	39	46.67708	7.377769	39.59430
88	Res 88	44	46.67708	7.377769	46.37142
89	Res 89	47	46.67708	7.377769	50.43769
90	Res 90	45	46.67708	7.377769	47.72684
91	Res 91	43	46.67708	7.377769	45.01600
92	Res 92	45	46.67708	7.377769	47.72684
93	Res 93	45	46.67708	7.377769	47.72684
94	Res 94	40	46.67708	7.377769	40.94973
95	Res 95	40	46.67708	7.377769	40.94973
96	Res 96	36	46.67708	7.377769	35.52803

Perubahan Data Ordinal Ke Interval

$$\text{Rumus: } T_i = 50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$$

Keterangan:

Y_i = Variabel data ordinal

$\bar{Y}$ = Mean (rata-rata)

SD = Standar Deviasi

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI DATA DATA ORDINAL VARIABEL Y

Descriptives

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Std. Deviation
Kepuasan	96	27.00000000	63.00000000	42.895833333 7.5414352 4895
Valid N (listwise)	96			

TABEL PERUBAHAN DATA ORDINAL KE INTERVAL

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
1	Res 01	32	42.89583	7.541435	35.55204
2	Res 02	50	42.89583	7.541435	59.42018
3	Res 03	39	42.89583	7.541435	44.83410
4	Res 04	41	42.89583	7.541435	47.48611
5	Res 05	39	42.89583	7.541435	44.83410
6	Res 06	36	42.89583	7.541435	40.85607
7	Res 07	45	42.89583	7.541435	52.79014
8	Res 08	45	42.89583	7.541435	52.79014
9	Res 09	51	42.89583	7.541435	60.74619
10	Res 10	46	42.89583	7.541435	54.11615
11	Res 11	51	42.89583	7.541435	60.74619
12	Res 12	63	42.89583	7.541435	76.65828
13	Res 13	52	42.89583	7.541435	62.07219
14	Res 14	43	42.89583	7.541435	50.13813
15	Res 15	42	42.89583	7.541435	48.81212
16	Res 16	43	42.89583	7.541435	50.13813
17	Res 17	43	42.89583	7.541435	50.13813
18	Res 18	43	42.89583	7.541435	50.13813
19	Res 19	53	42.89583	7.541435	63.39820

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.

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.

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
20	Res 20	54	42.89583	7.541435	64.72421
21	Res 21	56	42.89583	7.541435	67.37622
22	Res 22	42	42.89583	7.541435	48.81212
23	Res 23	55	42.89583	7.541435	66.05022
24	Res 24	53	42.89583	7.541435	63.39820
25	Res 25	46	42.89583	7.541435	54.11615
26	Res 26	44	42.89583	7.541435	51.46413
27	Res 27	41	42.89583	7.541435	47.48611
28	Res 28	47	42.89583	7.541435	55.44216
29	Res 29	46	42.89583	7.541435	54.11615
30	Res 30	38	42.89583	7.541435	43.50809
31	Res 31	45	42.89583	7.541435	52.79014
32	Res 32	43	42.89583	7.541435	50.13813
33	Res 33	44	42.89583	7.541435	51.46413
34	Res 34	52	42.89583	7.541435	62.07219
35	Res 35	45	42.89583	7.541435	52.79014
36	Res 36	43	42.89583	7.541435	50.13813
37	Res 37	43	42.89583	7.541435	50.13813
38	Res 38	55	42.89583	7.541435	66.05022
39	Res 39	52	42.89583	7.541435	62.07219
40	Res 40	52	42.89583	7.541435	62.07219
41	Res 41	52	42.89583	7.541435	62.07219
42	Res 42	49	42.89583	7.541435	58.09417
43	Res 43	43	42.89583	7.541435	50.13813
44	Res 44	54	42.89583	7.541435	64.72421
45	Res 45	49	42.89583	7.541435	58.09417
46	Res 46	50	42.89583	7.541435	59.42018
47	Res 47	52	42.89583	7.541435	62.07219
48	Res 48	37	42.89583	7.541435	42.18208
49	Res 49	48	42.89583	7.541435	56.76816
50	Res 50	51	42.89583	7.541435	60.74619
51	Res 51	53	42.89583	7.541435	63.39820
52	Res 52	35	42.89583	7.541435	39.53007
53	Res 53	43	42.89583	7.541435	50.13813
54	Res 54	52	42.89583	7.541435	62.07219
55	Res 55	43	42.89583	7.541435	50.13813
56	Res 56	53	42.89583	7.541435	63.39820
57	Res 57	56	42.89583	7.541435	67.37622
58	Res 58	36	42.89583	7.541435	40.85607

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Kode	Data Ordinal	Mean	SD	$50 + 10 \frac{(Y_i - \bar{Y})}{SD}$
59	Res 59	27	42.89583	7.541435	28.92201
60	Res 60	27	42.89583	7.541435	28.92201
61	Res 61	32	42.89583	7.541435	35.55204
62	Res 62	30	42.89583	7.541435	32.90003
63	Res 63	32	42.89583	7.541435	35.55204
64	Res 64	42	42.89583	7.541435	48.81212
65	Res 65	37	42.89583	7.541435	42.18208
66	Res 66	35	42.89583	7.541435	39.53007
67	Res 67	37	42.89583	7.541435	42.18208
68	Res 68	38	42.89583	7.541435	43.50809
69	Res 69	34	42.89583	7.541435	38.20406
70	Res 70	35	42.89583	7.541435	39.53007
71	Res 71	35	42.89583	7.541435	39.53007
72	Res 72	35	42.89583	7.541435	39.53007
73	Res 73	27	42.89583	7.541435	28.92201
74	Res 74	29	42.89583	7.541435	31.57402
75	Res 75	34	42.89583	7.541435	38.20406
76	Res 76	32	42.89583	7.541435	35.55204
77	Res 77	35	42.89583	7.541435	39.53007
78	Res 78	41	42.89583	7.541435	47.48611
79	Res 79	40	42.89583	7.541435	46.16010
80	Res 80	42	42.89583	7.541435	48.81212
81	Res 81	33	42.89583	7.541435	36.87805
82	Res 82	41	42.89583	7.541435	47.48611
83	Res 83	39	42.89583	7.541435	44.83410
84	Res 84	45	42.89583	7.541435	52.79014
85	Res 85	36	42.89583	7.541435	40.85607
86	Res 86	41	42.89583	7.541435	47.48611
87	Res 87	46	42.89583	7.541435	54.11615
88	Res 88	42	42.89583	7.541435	48.81212
89	Res 89	43	42.89583	7.541435	50.13813
90	Res 90	45	42.89583	7.541435	52.79014
91	Res 91	41	42.89583	7.541435	47.48611
92	Res 92	41	42.89583	7.541435	47.48611
93	Res 93	42	42.89583	7.541435	48.81212
94	Res 94	39	42.89583	7.541435	44.83410
95	Res 95	41	42.89583	7.541435	47.48611
96	Res 96	38	42.89583	7.541435	43.50809

Lampiran 9. Pasangan Data Variabel X Dan Y

No	Kode Respoden	Pelayanan Akademik		Kepuasan	
		Data Ordinal	Interval	Data Ordinal	Interval
1	Res 01	38	38.238878	32	35.552043
2	Res 02	53	58.570229	50	59.420179
3	Res 03	36	35.528032	39	44.834096
4	Res 04	43	45.015995	41	47.486111
5	Res 05	39	39.594302	39	44.834096
6	Res 06	46	49.082265	36	40.856073
7	Res 07	49	53.148536	45	52.790141
8	Res 08	44	46.371419	45	52.790141
9	Res 09	50	54.503959	51	60.746186
10	Res 10	51	55.859382	46	54.116148
11	Res 11	54	59.925652	51	60.746186
12	Res 12	59	66.702769	63	76.658277
13	Res 13	52	57.214806	52	62.072194
14	Res 14	44	46.371419	43	50.138126
15	Res 15	48	51.793112	42	48.812118
16	Res 16	46	49.082265	43	50.138126
17	Res 17	48	51.793112	43	50.138126
18	Res 18	44	46.371419	43	50.138126
19	Res 19	50	54.503959	53	63.398201
20	Res 20	55	61.281076	54	64.724209
21	Res 21	56	62.636499	56	67.376224
22	Res 22	47	50.437689	42	48.812118
23	Res 23	55	61.281076	55	66.050216
24	Res 24	55	61.281076	53	63.398201
25	Res 25	52	57.214806	46	54.116148
26	Res 26	47	50.437689	44	51.464133
27	Res 27	48	51.793112	41	47.486111
28	Res 28	47	50.437689	47	55.442156
29	Res 29	47	50.437689	46	54.116148
30	Res 30	43	45.015995	38	43.508088
31	Res 31	50	54.503959	45	52.790141
32	Res 32	50	54.503959	43	50.138126
33	Res 33	50	54.503959	44	51.464133
34	Res 34	57	63.991923	52	62.072194
35	Res 35	52	57.214806	45	52.790141
36	Res 36	47	50.437689	43	50.138126
37	Res 37	50	54.503959	43	50.138126

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Kode Responden	Pelayanan Akademik		Kepuasan	
		Data Ordinal	Interval	Data Ordinal	Interval
38	Res 38	56	62.636499	55	66.050216
39	Res 39	50	54.503959	52	62.072194
40	Res 40	56	62.636499	52	62.072194
41	Res 41	57	63.991923	52	62.072194
42	Res 42	56	62.636499	49	58.094171
43	Res 43	53	58.570229	43	50.138126
44	Res 44	59	66.702769	54	64.724209
45	Res 45	55	61.281076	49	58.094171
46	Res 46	60	68.058193	50	59.420179
47	Res 47	52	57.214806	52	62.072194
48	Res 48	46	49.082265	37	42.182081
49	Res 49	52	57.214806	48	56.768163
50	Res 50	56	62.636499	51	60.746186
51	Res 51	58	65.347346	53	63.398201
52	Res 52	38	38.238878	35	39.530065
53	Res 53	47	50.437689	43	50.138126
54	Res 54	52	57.214806	52	62.072194
55	Res 55	48	51.793112	43	50.138126
56	Res 56	59	66.702769	53	63.398201
57	Res 57	59	66.702769	56	67.376224
58	Res 58	39	39.594302	36	40.856073
59	Res 59	52	57.214806	27	28.922005
60	Res 60	45	47.726842	27	28.922005
61	Res 61	41	42.305149	32	35.552043
62	Res 62	52	57.214806	30	32.900028
63	Res 63	41	42.305149	32	35.552043
64	Res 64	54	59.925652	42	48.812118
65	Res 65	48	51.793112	37	42.182081
66	Res 66	51	55.859382	35	39.530065
67	Res 67	47	50.437689	37	42.182081
68	Res 68	51	55.859382	38	43.508088
69	Res 69	31	28.750915	34	38.204058
70	Res 70	36	35.528032	35	39.530065
71	Res 71	37	36.883455	35	39.530065
72	Res 72	32	30.106338	35	39.530065
73	Res 73	34	32.817185	27	28.922005
74	Res 74	31	28.750915	29	31.574020
75	Res 75	34	32.817185	34	38.204058
76	Res 76	36	35.528032	32	35.552043

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.

No	Kode Respoden	Pelayanan Akademik		Kepuasan	
		Data Ordinal	Interval	Data Ordinal	Interval
77	Res 77	33	31.461762	35	39.530065
78	Res 78	41	42.305149	41	47.486111
79	Res 79	42	43.660572	40	46.160103
80	Res 80	38	38.238878	42	48.812118
81	Res 81	41	42.305149	33	36.878050
82	Res 82	34	32.817185	41	47.486111
83	Res 83	41	42.305149	39	44.834096
84	Res 84	42	43.660572	45	52.790141
85	Res 85	40	40.949725	36	40.856073
86	Res 86	42	43.660572	41	47.486111
87	Res 87	39	39.594302	46	54.116148
88	Res 88	44	46.371419	42	48.812118
89	Res 89	47	50.437689	43	50.138126
90	Res 90	45	47.726842	45	52.790141
91	Res 91	43	45.015995	41	47.486111
92	Res 92	45	47.726842	41	47.486111
93	Res 93	45	47.726842	42	48.812118
94	Res 94	40	40.949725	39	44.834096
95	Res 95	40	40.949725	41	47.486111
96	Res 96	36	35.528032	38	43.508088

Lampiran 10. Uji Normalitas Data

Non-Parametric Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pelayanan Akademik	Kepuasan
N		96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	50.000000052083344	50.000000041666650
	Std. Deviation	9.999999959450276	10.000000051530982
Most Extreme Differences	Absolute	.080	.088
	Positive	.050	.088
	Negative	-.080	-.077
Test Statistic		.080	.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147 ^c	.063 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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 11. Uji Linearitas

Means

Case Processing Summary

	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan * Pelayanan Akademik	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
Kepuasan * Pelayanan Akademik	Between (Combined) Groups	6458.874	28	230.674	5.082
	Linearity	5285.930	1	5285.930	116.456
	Deviation from Linearity	1172.944	27	43.442	.957
	Within Groups	3041.126	67	45.390	
Total		9500.000	95		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan * Pelayanan Akademik	.746	.556	.825	.680

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Lampiran 12. Uji Korelasi Product Moment

© Hakcipta

Correlations

		Correlations	
		Pelayanan Akademik	Kepuasan
Pelayanan Akademik	Pearson Correlation	1	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan	Pearson Correlation	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

a Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran 13. Nilai-Nilai r Product Moment

© Hak Cipta dan Hak Moral 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.

df	TarafSignif		df	TarafSignif		df	TarafSignif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
25	0.997	0.999	25	0.381	0.487	53	0.266	0.345
26	0.950	0.990	26	0.374	0.478	58	0.254	0.330
27	0.878	0.959	27	0.367	0.470	63	0.244	0.317
28	0.811	0.917	28	0.361	0.463	68	0.235	0.306
29	0.754	0.874	29	0.355	0.456	73	0.227	0.296
30	0.707	0.834	30	0.349	0.449	78	0.220	0.286
31	0.666	0.798	31	0.344	0.442	83	0.213	0.278
32	0.632	0.765	32	0.339	0.436	88	0.207	0.270
33	0.602	0.735	33	0.334	0.430	93	0.202	0.263
34	0.576	0.708	34	0.329	0.424	98	0.195	0.256
35	0.553	0.684	35	0.325	0.418	123	0.176	0.230
36	0.532	0.661	36	0.320	0.413	148	0.159	0.210
37	0.514	0.641	37	0.316	0.408	173	0.148	0.194
38	0.497	0.623	38	0.312	0.403	218	0.138	0.181
39	0.482	0.606	39	0.308	0.398	298	0.113	0.148
40	0.468	0.590	40	0.304	0.393	398	0.098	0.128
41	0.456	0.575	41	0.301	0.389	498	0.088	0.115
42	0.444	0.561	42	0.297	0.384	598	0.080	0.105
43	0.433	0.549	43	0.294	0.380	698	0.074	0.097
44	0.423	0.537	44	0.291	0.376	798	0.070	0.091
45	0.413	0.526	45	0.288	0.372	898	0.065	0.086
46	0.404	0.515	46	0.284	0.368	998	0.062	0.081
47	0.396	0.505	47	0.281	0.364			
48	0.388	0.496	48	0.279	0.361			



Lampiran 14. Beberapa bukti penelitian

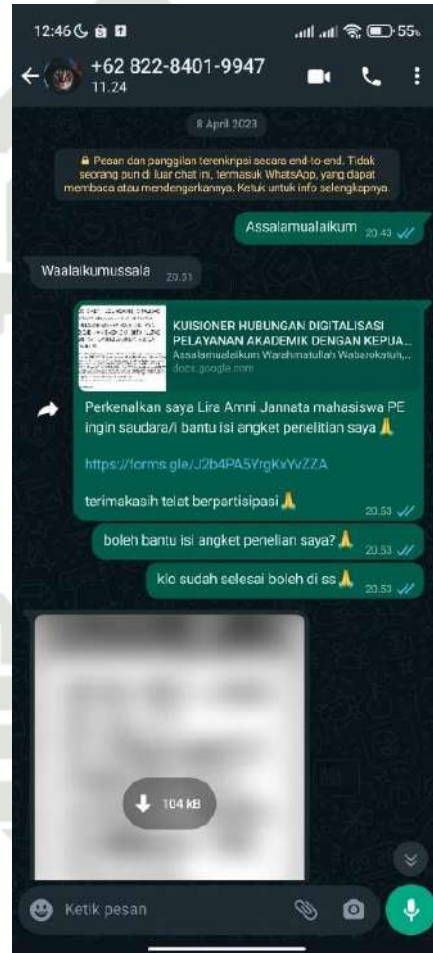
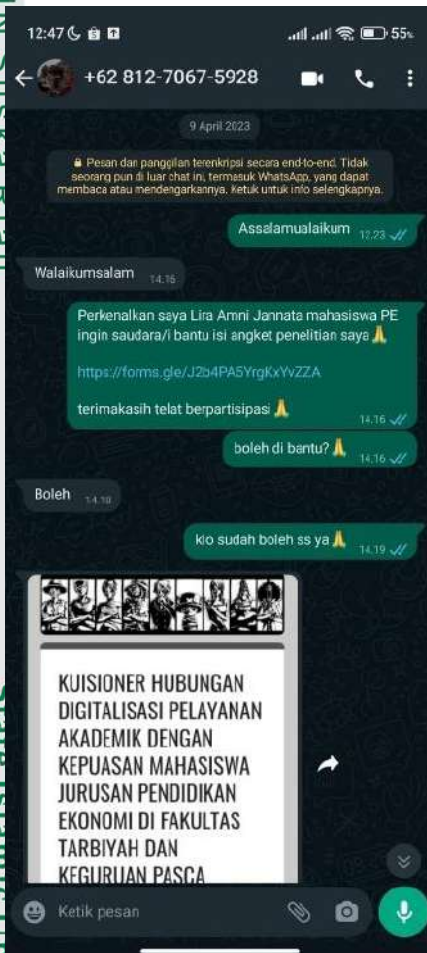
Penyebaran angket melalui Whatsapp Messenger

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



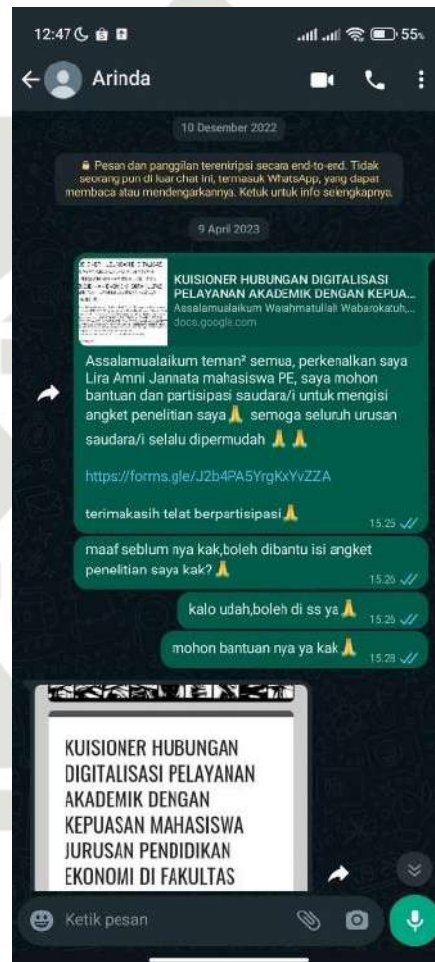
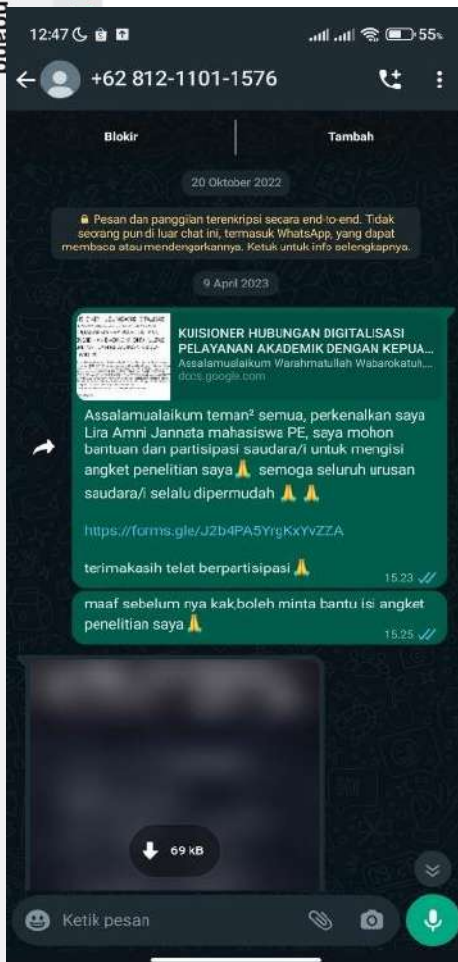
UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik U

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.

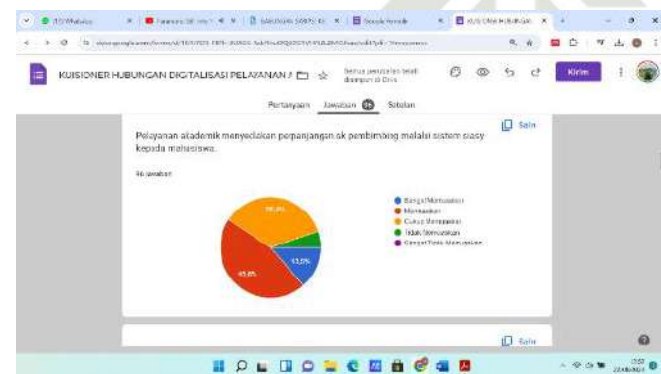


Hasil dari angket kuesioner melalui google form.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

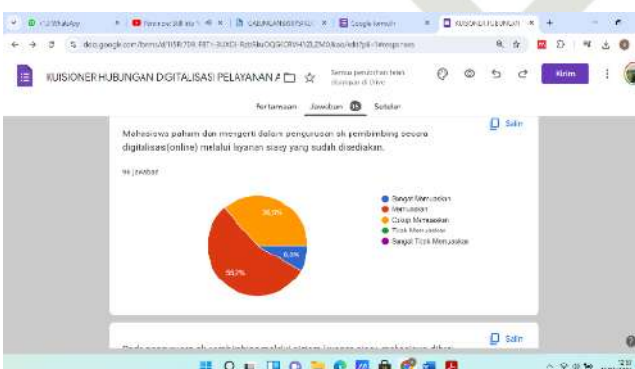
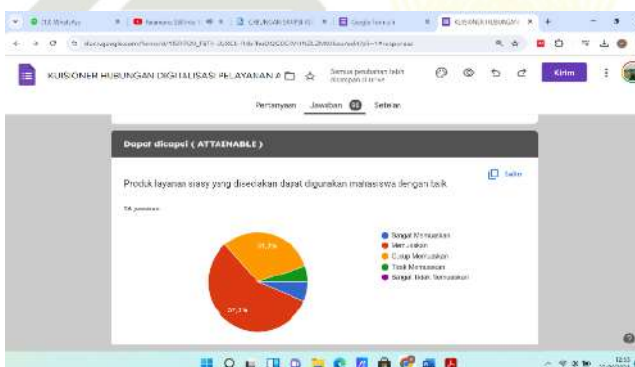
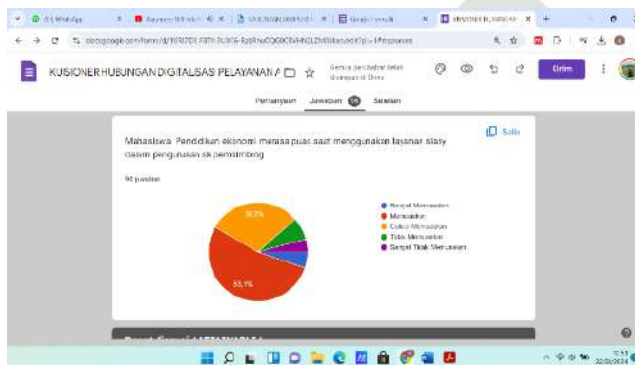
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



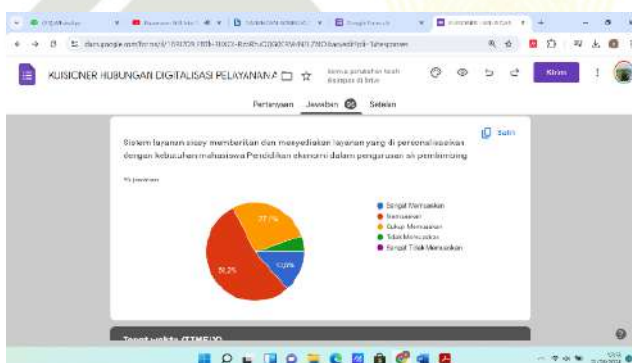
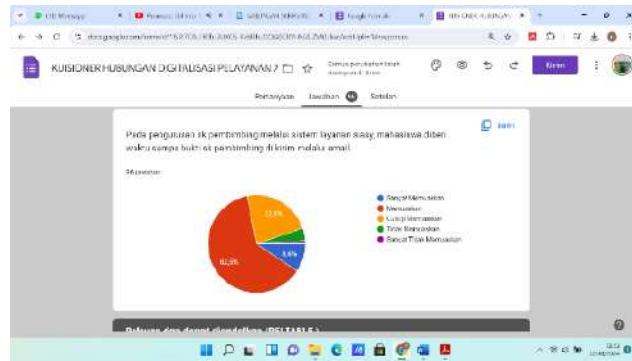
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



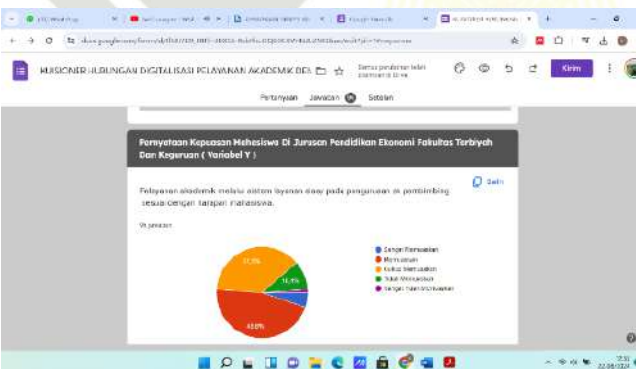
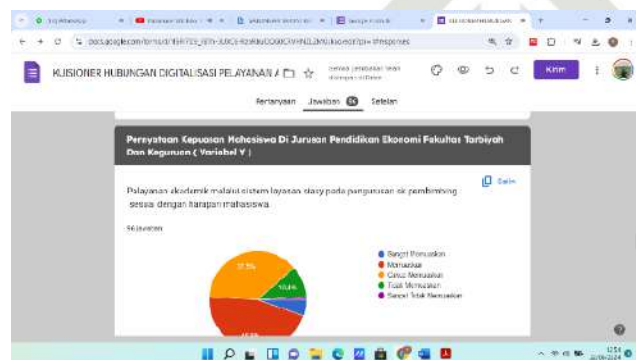
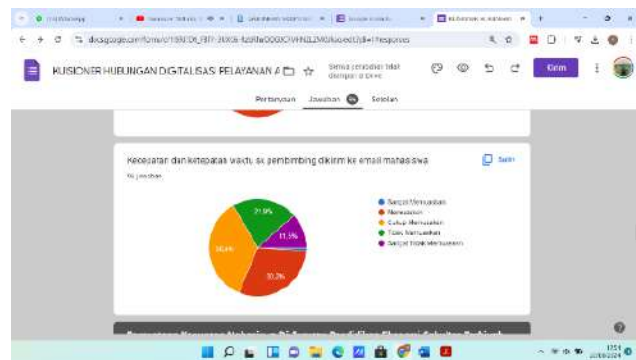
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



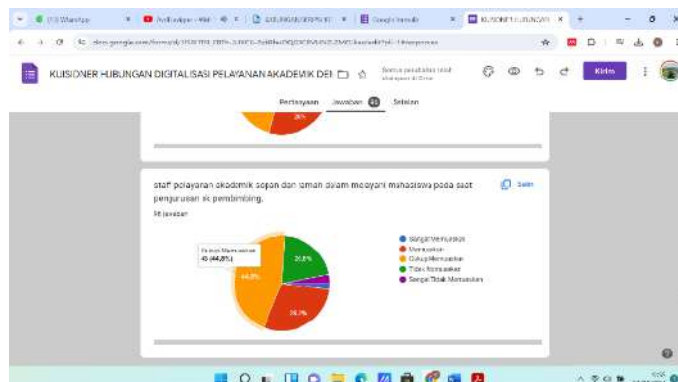
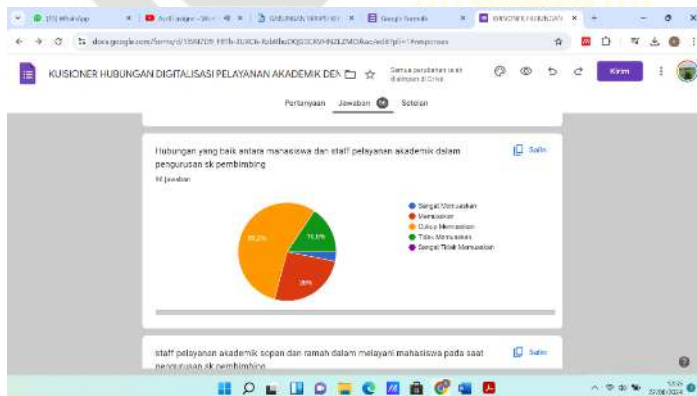
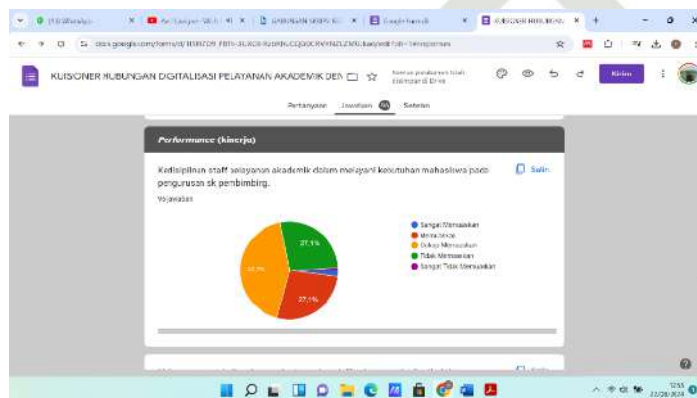
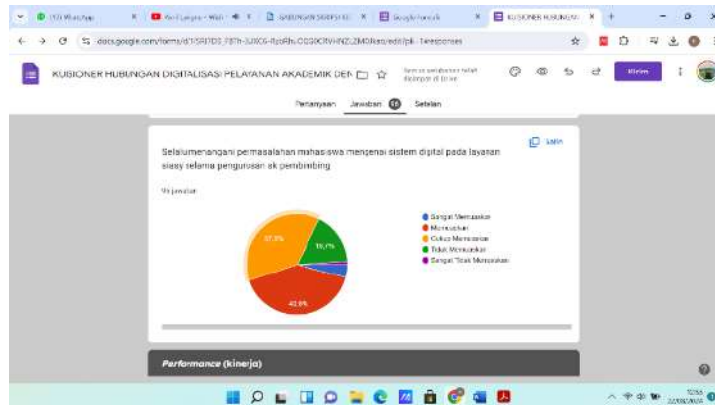
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



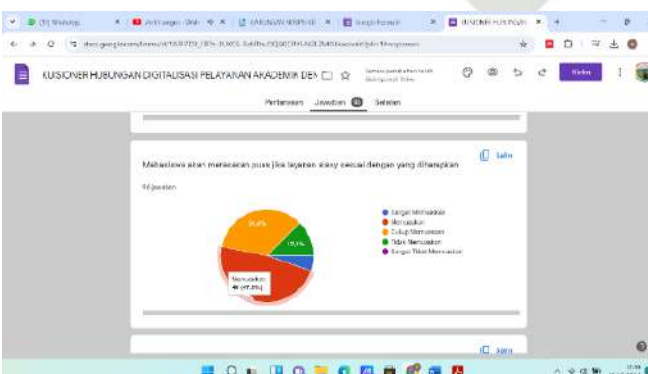
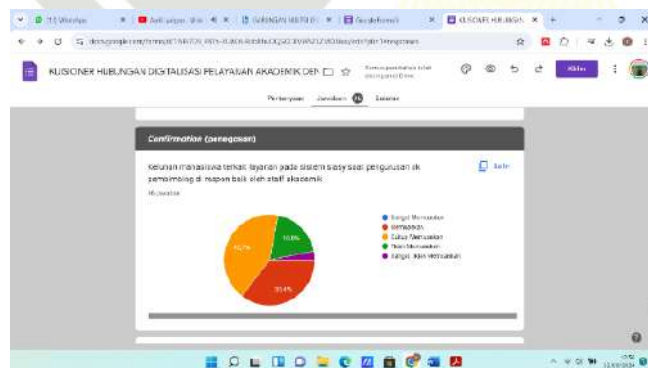
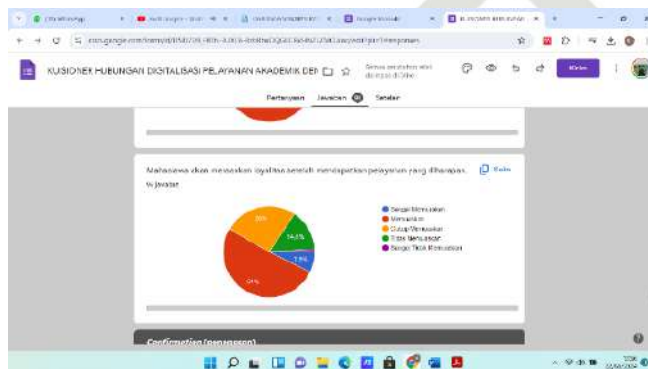
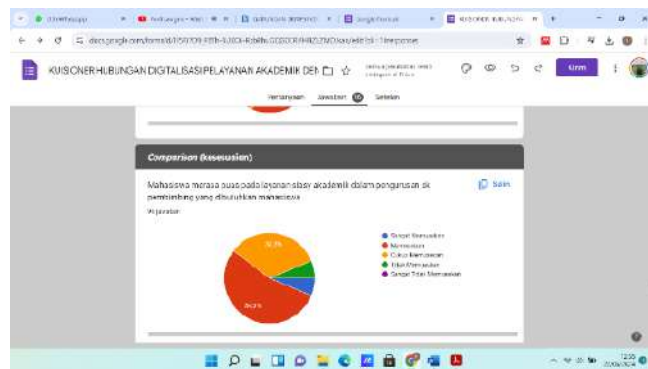
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



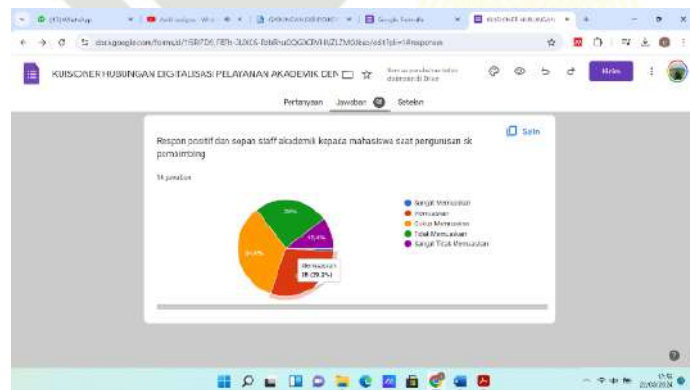
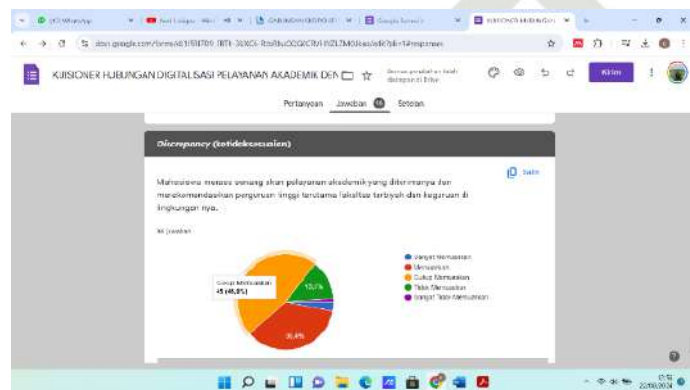
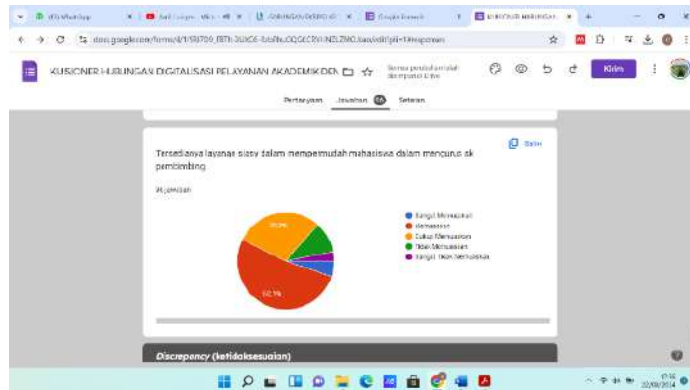
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumpukan 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.





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrandt No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-7677/Un.04/F.II.1/PP.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)**

Pekanbaru, 17 April 2025

Kepada Yth.
Ansharullah, SP, M.Sc
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu 'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : LIRA AMNI JANNATA
NIM : 11810621921
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Judul : Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19
Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Pendidikan Ekonomi dan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

W a s s a l a m

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Zarkasih, M.Ag.

NIP. 19721017 199703 1 004

Tembusan :

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

- Ha
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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: ftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.11/PP.00.9/5857/2023
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 08 Maret 2023 M

Kepada
Yth. Gubernur Riau
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu
Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Rector Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : **Lira Amni Jannata**
NIM : 11810621921
Semester/Tahun : X (Sepuluh)/ 2023
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Pasca Covid-19
Lokasi Penelitian : Jurusan Pendidikan Ekonomi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Waktu Penelitian : 3 Bulan (08 Maret 2023 s.d 08 Juni 2023)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an Rector
Dekan
Dr. H. Kadar, M.Ag.
NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :
Rector UIN Suska Riau

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/54736
 TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/5857/2023 Tanggal 8 Maret 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

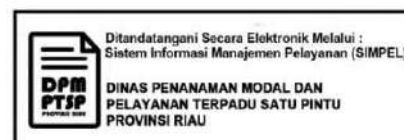
1. Nama	: LIRA AMNI JANNATA
2. NIM / KTP	: 118106219210
3. Program Studi	: PENDIDIKAN EKONOMI
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: HUBUNGAN DIGITALISASI PELAYANAN AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN PASCA COVID-19
7. Lokasi Penelitian	: JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 14 Maret 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Rektor UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Lira Amni Jannata, kelahiran di Pekanbaru pada tanggal 05 Maret 1999. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan ayahanda tercinta Ali Amran Siregar dan Ibunda tersayang Rusnani. Pada tahun 2005 penulis menyelesaikan Taman Kanak-Kanak Yayasan Kesatuan Wanita Islam II (YKWI II) Pekanbaru. Pendidikan formal yang ditempuh penulis selanjutnya di SDN 006 Bukit Raya Pekanbaru, melanjutkan Pendidikan di SMPN 22 Pekanbaru pada tahun 2011. Setelah itu pada tahun 2014 melanjutkan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 2 Pekanbaru dan lulus di tahun 2017. Penulis sempat hiatus satu tahun karena bekerja. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan Pendidikan Studi di Jurusan Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan melalui jalur SBM-PTN. Pada semester 3 penulis mengambil konsentrasi Manajemen. Pada bulan Juni-Agustus 2021 Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mantiasa Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, Riau. Pada Oktober-Desember 2021 Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA PGRI Pekanbaru. Berkat Rahmat dan Karunia Allah SWT, Penulis Menyelesaikan Studi Strata Satu Pada tanggal 17 Juni 2025 dengan judul skripsi “Hubungan Digitalisasi Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Pasca Covid-19” dengan IPK 3,39 serta menyandang gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) dengan predikat memuaskan.

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.