



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PRODI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF
KASIM RIAU**



OLEH:

MUAMMAR SYARQAWI

NIM. 12110614680

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H/2025 M**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PRODI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF
KASIM RIAU**

Skripsi

Diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd)



OLEH:

MUAMMAR SYARQAWI

NIM. 12110614680

UIN SUSKA RIAU

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1446 H/2025 M

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

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang ditulis oleh Muammar Syarqawi NIM.12110614680 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Dzulhijjah 1446 H
12 Juni 2025 M

Menyetujui,

a.n Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi
Sekretaris Pendidikan Ekonomi

Pembimbing

Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par.
NIP. 196807132014112001

Ristiliana, M.Pd.E.
NIP. 19900225 2023212039



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

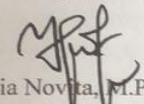
PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang ditulis oleh Muammar Syarqawi NIM.12110614680 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 6 Juni 2025 M. Skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Serjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Pendidikan Ekonomi.

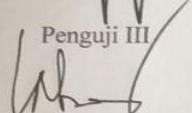
Pekanbaru, 23 Dzulhijjah 1446 H
19 Juni 2025 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

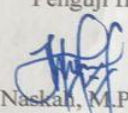
Penguji I


Yulia Novita, M.Par

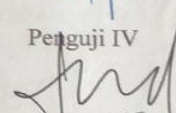
Penguji III


M. Iqbal Lubis, S.E., M.Si.Ak

Penguji II


Naskah, M.Pd.E

Penguji IV


Darni SP, MBA

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag.

NIP. 19650521 199402 1 001



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.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muammar Syarqawi
 NIM : 12110614680
 Tempat/Tanggal Lahir : Bagan Batu/07 Agustus 2003
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul tersebut di atas merupakan pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan yang ada pada skripsi ini telah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu, skripsi ini saya nyatakan bebas plagiasi.
4. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa adanya plagiasi pada penulisan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 19 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muammar Syarqawi
 NIM. 12110614680



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.

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur senantiasa kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa juga untuk baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari jahiliyah menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan. Semoga dengan bershalawat kepadanya penulis akan mendapatkan syafaatnya diakhir kelak, aamiin.

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau” merupakan hasil karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Selain itu, penulis banyak mendapatkan bimbingan, nasehat, masukan, arahan, bantuan dan hal lainnya dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya terutama sekali untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Marapaku Harahap dan Ibunda Normah yang telah berjasa mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang serta mendo‘akan penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini atas



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.

dukung moril serta material dari merekalah penulis bisa menyelesaikan studi ini. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Prof. Dr. HJ. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si. Ak, CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag. selaku Wakil Rektor I. Bapak Prof. Dr. H. Mas"ud Zein, M.Pd. selaku Wakil Rektor II dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Kadar, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. H. Zarkasih, M.Ag. selaku Wakil Dekan I. Ibu Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd. selaku Wakin Dekan II. Ibu Prof. Dr. Amira 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 dan Ibu Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par. selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Ristiliana, M.Pd.E. Selaku pembimbing akademik dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan sabar menghadapi penulis dalam menyusun 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.

5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya di Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Terkhusus keluarga penulis tercinta, Afif Munawwar (Adik), Luthfi Aditia (Adik), Zaura Azlaini (Adik) sebagai penyemangat istimewa yang telah memberi Do'a, semangat, dan dukungan kepada penulis selama ini, semoga kelak kita menjadi orang yang sukses dunia akhirat dan mengangkat derajat keluarga.
7. Seluruh teman – teman Pendidikan Ekonomi khususnya kelas Konsentrasi Akuntansi angkatan 2021 yaitu, Afriwanda, Annisa Dwi Khai Yasmin, Muhammad Habibullah, Rahma Dinda Annisa, Devifitriani, Renaldi, Putri Rahmayani, Nabila Maharani, Fitria Delima yang telah memberikan support, kritik dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Last But Not Least, I Wanna Thanks Me, I Wanna Thanks Me For Believing In Me, I Wanna Thanks Me For Doing All This Hard Work, I Wanna Thanks Me For Having No Days Off, I Wanna Thanks Me For Never Quitting.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan beserta doanya untuk penulis selama ini, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke arah yang lebih baik.



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.

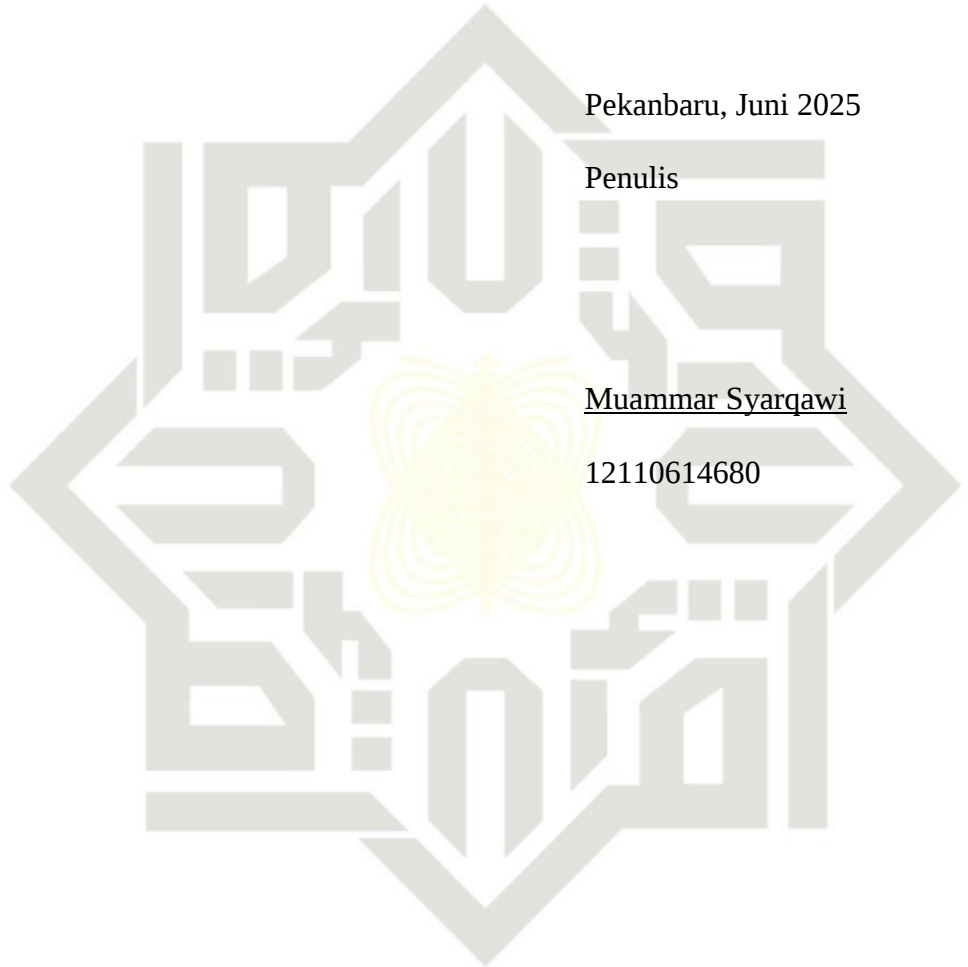
Doa dan harapan penulis, semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak dengan kebaikan yang melimpah serta seluruh pihak yang telah banyak membantu. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin ya rabbal'alamiin. Wassalamualaikum, Wr.Wb

Pekanbaru, Juni 2025

Penulis

Muammar Syarqawi

12110614680



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ABSTRAK

Muammar Syarqawi (2025) :

**Pengaruh Kualitas Layanan dan
Komitmen Prodi Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Pendidikan
Ekonomi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi. Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Pendidikan Ekonomi. Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dilihat dari R Square menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 69,9% dengan kategori cukup atau variasi variabel Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi terhadap kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain. Hasil perhitungan uji autokorelasi diperoleh nilai Adjusted r Square dari korelasi Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi terhadap kemandirian adalah sebesar 0,699 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Komitmen Prodi, 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.

ABSTRACT

Muammar Syarqawi (2025): The Influence of Service Quality and Study Program Commitment toward Satisfaction of Economics Education Students at State Islamic University of Sultan Syarif Kasim, Riau

This research aimed at finding out service quality and study program commitment influencing the satisfaction level of Economics Education students. Quantitative descriptive approach was used in this research. This research was conducted at Economics Education Department of Education and Teacher Training Faculty of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim, Riau. Based on the research findings, the influence of service quality and study program commitment toward satisfaction of Economics Education students at State Islamic University of Sultan Syarif Kasim, Riau seen from R Square showed that the contribution percentage of influence of X1 and X2 variables toward Y variable was 69.9% with sufficient category, or variation of the variables of service quality and study program commitment toward student satisfaction was able to explain 69.9%, and the rest 30.1% was influenced or explained by other variables. The calculation results of the autocorrelation test showed that the score of Adjusted r Square of the correlation of service quality and study program commitment toward independence was 0.699 with the significance level 0.000. Therefore, the significance level was lower than 0.05, so H_a was accepted, and H_0 was rejected. It meant that there was an influence of service quality and study program commitment toward student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Study Program Commitment, Student Satisfaction

ملخص

معمر الشرقاوي، (2025): أثر جودة الخدمة والتزام البرنامج الدراسي على رضا طلاب قسم تعليم الاقتصاد في جامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو

يهدف هذا البحث إلى الوقوف على مدى أثر جودة الخدمة والتزام البرنامج الدراسي على رضا طلاب قسم تعليم الاقتصاد. وقد اعتمد الباحث على منهج وصفي كمي في معالجة البيانات وتحليل النتائج. أجري هذا البحث في جامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو بكلية التربية والتعليم ضمن قسم تعليم الاقتصاد. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة التأثير التي تسهم بها جودة الخدمة والتزام البرنامج الدراسي على رضا الطلاب بلغت تسعة وستين فاصل تسعة بالمائة (٦٩,٩%)، وفقاً لمعامل التحديد (معامل ر التربيعي). وهذا يدل على أن التغير في رضا الطلاب يمكن تفسيره إلى حد كبير بهذين المتغيرين، بينما تُعزى النسبة المتبقية، وهي ثلاثون فاصل واحد بالمائة (٣٠,١%)، إلى متغيرات أخرى لم يتناولها هذا البحث. كما أظهرت نتائج اختبار الارتباط الذاتي أن معامل التحديد المعدل بلغ صفر فاصل ستمئة وتسعة وتسعين (٠,٦٩٩)، بدرجة دلالة إحصائية صفر فاصل صفر صفر صفر (٠,٠٠٠). ونظراً لأن درجة الدلالة أقل من خمسة بالمائة (٠,٠٥)، فإن الفرضية البديلة تُقبل، الفرضية العدمية تُرفض. ويدل ذلك على وجود تأثير معنوي دال إحصائياً بين جودة الخدمة والتزام البرنامج الدراسي وبين رضا الطلاب.

الكلمات الأساسية: جودة الخدمة، التزام البرنامج الدراسي، رضا الطلاب

- 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.

DAFTAR ISI

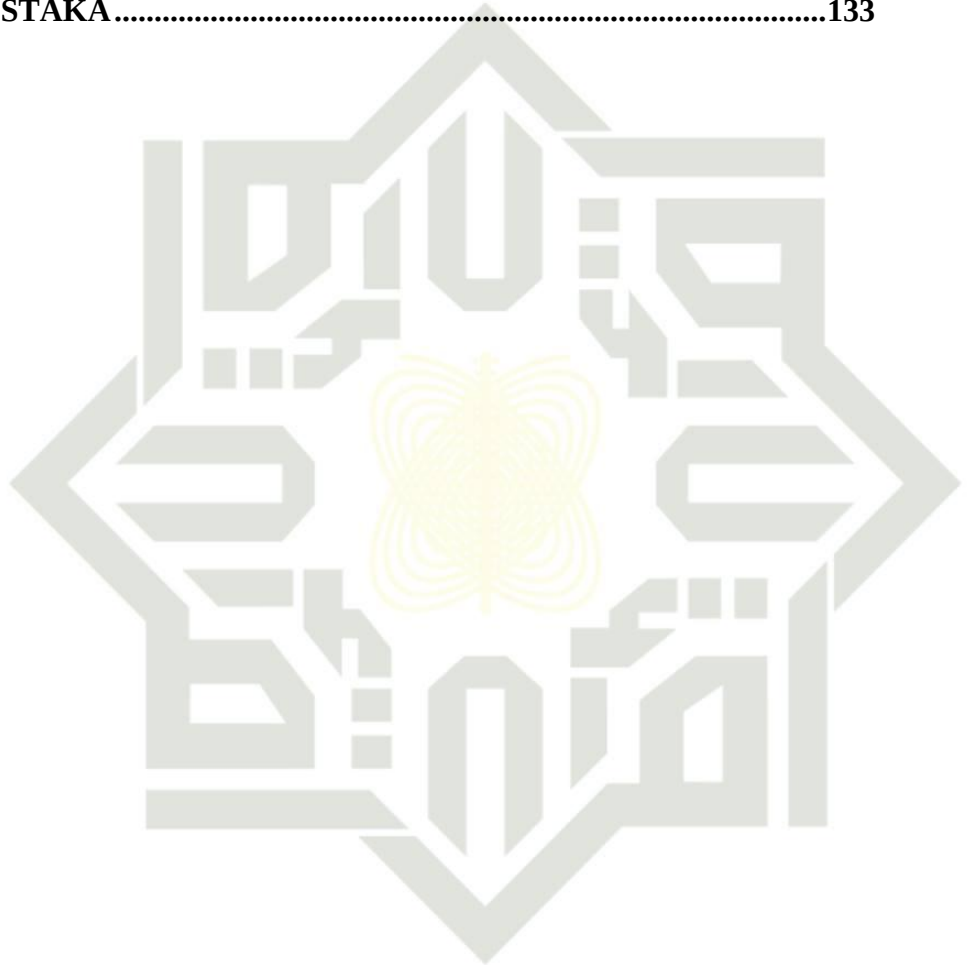
PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	8
C. Permasalahan.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Keraangka Teori.....	12
B. Penelitian Relevan.....	43
C. Konsep Operasional	45
D. Kerangka Berfikir.....	50
E. Asumsi dan Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Subjek dan Objek Penelitian	52
D. Populasi dan Sampel Penelitian	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	70
B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian	74



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. Analisis Data	116
D. Pembahasan Hasil Penelitian	126
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Pertanyaan Angket Pra Penelitian Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022.....	6
Tabel III. 1	Jumlah Populasi Penelitian	53
Tabel III. 2	Hasil Validitas Butir Soal Uji Coba Angket Kualitas Layanan ..	57
Tabel III. 3	Hasil Validitas Butir Soal Uji Coba Angket Komitmen Prodi ...	59
Tabel III. 4	Hasil Validitas Butir Soal Uji Coba Angket Kepuasan Mahasiswa.....	60
Tabel III. 5	Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas.....	61
Tabel III. 6	Analisis Reliabilitas Kualitas Layanan	62
Tabel III. 7	Analisis Reliabilitas Komitmen Prodi.....	62
Tabel III. 8	Analisis Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa.....	63
Tabel IV. 1	Kepemimpinan Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau.....	71
Tabel IV. 2	Nama Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi	74
Tabel IV. 3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel IV. 4	Responden Berdasarkan Kelas.....	76
Tabel IV. 5	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.1	77
Tabel IV. 6	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.2	78
Tabel IV. 7	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.3	78
Tabel IV. 8	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.4	79
Tabel IV. 9	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.5	80
Tabel IV. 10	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.6	80
Tabel IV. 11	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.7	81
Tabel IV. 12	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.8	82
Tabel IV. 13	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.9	82
Tabel IV. 14	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.10	83
Tabel IV. 15	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.11	84
Tabel IV. 16	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.12	84
Tabel IV. 17	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.13	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel IV. 18	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.14	86
Tabel IV. 19	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.15	87
Tabel IV. 20	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.16	87
Tabel IV. 21	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.17	88
Tabel IV. 22	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.18	89
Tabel IV. 23	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.19	90
Tabel IV. 24	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.20	90
Tabel IV. 25	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.21	91
Tabel IV. 26	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.22	92
Tabel IV. 27	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.23	93
Tabel IV. 28	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.24	94
Tabel IV. 29	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.25	95
Tabel IV. 30	Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan No.26	95
Tabel IV. 31	Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Layanan	96
Tabel IV. 32	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.27.....	100
Tabel IV. 33	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.28.....	100
Tabel IV. 34	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.29.....	101
Tabel IV. 35	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.30.....	102
Tabel IV. 36	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.31.....	102
Tabel IV. 37	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.32.....	103
Tabel IV. 38	Kuesioner Penelitian Komitmen Prodi No.33.....	104
Tabel IV. 39	Rekapitulasi Hasil Angket Komitmen Prodi.....	105
Tabel IV. 40	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.34.....	107
Tabel IV. 41	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.35.....	108
Tabel IV. 42	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.36.....	108
Tabel IV. 43	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.37.....	109
Tabel IV. 44	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.38.....	110
Tabel IV. 45	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.39.....	110
Tabel IV. 46	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.40.....	111
Tabel IV. 47	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.41.....	112
Tabel IV. 48	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.42.....	112



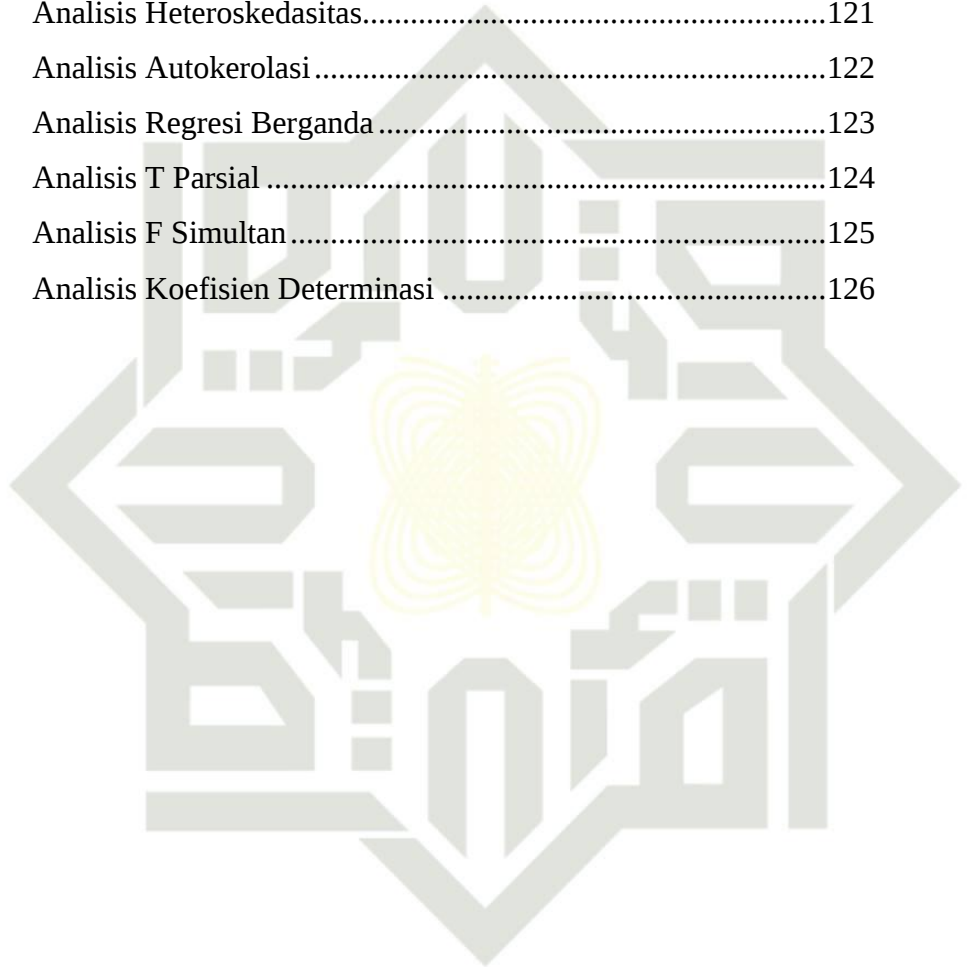
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel IV. 49	Kuesioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa No.43.....	113
Tabel IV. 50	Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa.....	114
Tabel IV. 51	Analisis Deskriptif	116
Tabel IV. 52	Analisis Normalitas	120
Tabel IV. 53	Analisis Multikolinearitas	121
Tabel IV. 54	Analisis Heteroskedasitas.....	121
Tabel IV. 55	Analisis Autokerolasi.....	122
Tabel IV. 56	Analisis Regresi Berganda	123
Tabel IV. 57	Analisis T Parsial	124
Tabel IV. 58	Analisis F Simultan	125
Tabel IV. 59	Analisis Koefisien Determinasi	126



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	(Kuesioner).....	139
Lampiran 2	(Data Mentah Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan)	147
Lampiran 3	(Data Mentah Uji Coba Instrumen Komitmen Prodi).....	149
Lampiran 4	(Data Mentah Uji Coba Instrumen Kepuasan Mahasiswa).....	150
Lampiran 5	(Uji Validitas Uji Coba Kualitas Layanan).....	152
Lampiran 6	(Uji Validitas Uji Coba Komitmen Prodi)	159
Lampiran 7	(Uji Validitas Uji Coba Kepuasan Mahasiswa)	160
Lampiran 8	(Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi).....	162
Lampiran 9	(Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kepuasan Mahasiswa)	171
Lampiran 10	(Perubahan Data Ordinal Ke Interval Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi).....	173
Lampiran 11	(Perubahan Data Ordinal Ke Interval Kepuasan Mahasiswa).179	
Lampiran 12	(Output SPSS V.25.0)	182
Lampiran 13	(SK Pembimbing)	185
Lampiran 14	(Surat Balasan Pra Riset)	186
Lampiran 15	(Surat Izin Riset)	187
Lampiran 16	(Surat Telah Melakukan Penelitian).....	188
Lampiran 17	(Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal).....	189
Lampiran 18	(Dokumentasi)	190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Kepuasan mahasiswa merupakan misi yang mesti dicapai oleh institusi lembaga pendidikan tinggi dengan meningkatkan kualitas pelayanan prodi. Suatu lembaga pendidikan tinggi yang tidak memperhatikan pelayanan prodi maka akan merusak citra lembaga pendidikan tersebut. Maka dari itu sangat diharapkan kinerja layanan prodi mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan jika ada kesesuaian antara pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

lembaga pendidikan tinggi yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa maka itu bisa membuat mahasiswa merasa senang dan nyaman. Sejalan dengan apa yang dikatakan Sopiati, kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.¹

Mahasiswa menjadi konsumen atau pelanggan utama dari universitas, maka konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang kemudian dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa sebagai respon emosional (perasaan) yang diterimanya dari pelayanan prodi yang tersedia diperguruan tinggi. Sejalan dengan Wadwa dan Radja mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan prodi yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.² Pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting dari keberhasilan suatu organisasi dan begitu juga yang terdapat pada lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dilembaga pendidikan harus mampu memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

¹ Andrias Ferdinan, Analisis Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Fasilitas Belajar di FKIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu, (*Jurnal Pendidikan Ekonomi* Vol. 1 No. 1, 2020), hlm 1

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

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.

Kualitas pelayanan prodi dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi mahasiswa atas pelayanan yang diterima atau diperoleh dari pelayanan prodi yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan prodi yang disediakan oleh lembaga pendidikan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan prodi dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui atau sesuai dengan harapan mahasiswa, maka kualitas pelayanan prodi dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Sejalan dengan apa yang dikatakan Aliffudin pelayanan pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa.³

Kualitas pelayanan prodi adalah usaha dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berpididikan, sehingga apapun yang dibutuhkan mahasiswa maka layanan prodi harus mampu memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dikarenakan mahasiswa adalah pelagan utama perguruan tinggi sudah sepatutnya pelayanan prodi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa dengan begitu citra perguruan tinggi akan baik dimata mahasiswa dan masyarakat. Namun, pelayanan yang diberikan oleh prodi Pendidikan Ekonomi masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang muncul terkait

³ Abd. Syakur, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya, (*Jurnal Reformasi*, Vol 8 No 2, tahun 2018), hlm 100-101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

proses administrasi akademik, ketersediaan informasi, responsivitas dosen dan staf, serta kejelasan dalam alur pelayanan. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa tidak hanya diukur dari kualitas layanan prodi saja, adapun komitmen prodi juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswanya.

Komitmen Prodi adalah sikap yang merefleksikan kepuasan mahasiswa pada prodi dan proses berkelanjutan prodi mengekspresikan perhatiannya terhadap prodi. Komitmen ini dapat tumbuh dan berkembang melalui ikatan emosional terhadap mahasiswa yang meliputi dukungan baik secara moral, nilai-nilai dalam mahasiswa serta kemauan dalam diri untuk mengabdikan pada prodi (Sundari&Dongoran,2020). Kesetiaan terhadap prodi biasanya mahasiswa menunjukkan sikap kerja sama yang baik terhadap prodinya, mahasiswa sangat memiliki tanggung jawab untuk memberikan yang terbaik terhadap prodinya.

Selain itu, Komitmen prodi terhadap Kepuasan Mahasiswa memiliki hubungan dan bahkan saling mempengaruhi. Kepuasan mahasiswa akan terbentuk bila komitmen prodi dapat menciptakan perilaku emosional dan menjaga hubungan baik sehingga menumbuhkan rasa suka dan cinta di dalam diri mahasiswa terhadap program studi.⁴ Artinya, kepuasan mahasiswa terbentuk bila ada komitmen dari program studi sebagai pembentuknya. Ini linear dengan *social exchange theory*

⁴ Lataruva, Nuranidini Arina & eisha. 2014. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Dan Komitmen.” Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro jumlah res: 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.

yang mengungkapkan pertukaran antara dua pihak atau lebih dimana perilaku terjadi untuk merespon perilaku yang lain.⁵ Bila program studi memberikan komitmen yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, mahasiswa akan menumbuhkan kepuasan terhadap program studi, begitu pula sebaliknya.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi telah menyediakan beberapa pelayanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswanya seperti pelayanan bagian administrasi contohnya surat-menyurat. Program Studi Pendidikan Ekonomi juga memberikan komitmen seperti mengadakan program percepatan skripsi sehingga mahasiswa mencapai lulus tepat waktu. Dengan demikian adanya pelayanan dan komitmen prodi maka diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun dari hasil angket pra penelitian yang peneliti lakukan berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dari kualitas pelayanan dan komitmen yang didapatkan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan adalah sebagai berikut:

⁵ Riofita, H., & Iqbal, M. 2022. "Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Islam sebagai Industri Halal Penggerak Industri Halal Indonesia." Jurnal Pemasaran Digital dan Industri Halal, 4 (1) Hlm. 77.

Tabel 1.1
Pertanyaan Angket Pra Penelitian Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 22

No.	Pertanyaan	Responden	SS	S	KS	TS	STS	Total
1.	Pelayanan yang diberikan Program Studi sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa.	53	(2) 3,8%	(11) 20,8%	(22) 41,5%	(16) 30,1%	(2) 3,8%	100 %
2.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi.	53	(0) 0%	(17) 32%	(19) 35,9%	(14) 26,5%	(3) 5,6%	100 %
3.	Pelayanan administrasi akademik berjalan dengan lancar dan efisien.	53	(1) 1,9%	(15) 28,3%	(20) 37,7%	(14) 26,5%	(3) 5,6%	100 %
4.	Saya merasa pelayanan yang saya terima selama ini sudah maksimal.	53	(0) 0%	(20) 37,7%	(25) 47,2%	(7) 13,2%	(1) 1,9%	100 %
5.	Saya merasa mendapatkan informasi yang cukup tentang prosedur pelayanan akademik.	53	(4) 7,5%	(19) 35,8%	(24) 45,4%	(6) 11,3%	(0) 0%	100 %
6.	Informasi mengenai pelayanan Program Studi mudah diakses oleh mahasiswa.	53	(0) 0%	(23) 43,4%	(24) 45,3%	(6) 11,3%	(0) 0%	100 %

Sumber: survey mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2022

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

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

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 angket pra-penelitian yang ditujukan kepada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi masih bervariasi. Sebagian besar responden berada pada kategori *Kurang Setuju* (KS), terutama pada pertanyaan mengenai kesesuaian pelayanan dengan harapan mahasiswa (41,5%), kualitas pelayanan (35,9%), dan efisiensi administrasi akademik (37,7%). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak mahasiswa yang merasa pelayanan belum maksimal dan belum memenuhi ekspektasi mereka. Selain itu, meskipun sebagian mahasiswa merasa telah mendapatkan informasi yang cukup mengenai prosedur pelayanan (45,4% *Setuju*), masih terdapat 11,3% yang *Tidak Setuju* dan 0% yang *Sangat Tidak Setuju*, yang mengindikasikan adanya ketimpangan dalam penyampaian informasi. Secara umum, data ini mencerminkan perlunya peningkatan kualitas dan sosialisasi layanan oleh Program Studi guna mencapai kepuasan yang lebih merata di kalangan mahasiswa. Berdasarkan hasil angket Pra-penelitian diatas, ditemukan gejala-gejala permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada mahasiswa yang kurang puas dengan kualitas pelayanan dan komitmen di Program Studi Pendidikan Ekonomi.
2. Masih ada mahasiswa yang kurang mendapatkan pelayanan maksimal di Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Masih ada mahasiswa yang kurang mengerti dengan pelayanan yang tersedia di Program Studi Pendidikan Ekonomi.

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 uraian dan gejala diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi.**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah, oleh sebab itu penulis akan mengemukakan istilah-istilah yang ada pada judul penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Menurut Tjiptono dan Chandara yaitu berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.⁶ Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2. Komitmen

⁶ Yulia Larasati Putri and Hardi Utomo, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)', *Among Makarti*, 10.1 (2017), doi:10.52353/ama.v10i1.147.

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.

Komitmen dirumuskan sebagai suatu bentuk perjanjian yang tersurat maupun tersirat untuk melanjutkan hubungan antar dua pihak atau lebih. Menurut Ellena komitmen adalah suatu hubungan yang berharga yang perlu dipertahankan terus, dimana masing-masing pihak bersedia bekerjasama untuk mempertahankan hubungan ini.⁷

Komitmen pelanggan dapat diartikan sebagai keinginan pelanggan yang berlangsung dalam waktu yang lama untuk mempertahankan hubungan yang bernilai atau menguntungkan dengan pihak perusahaan. Komitmen adalah orientasi jangka panjang pelanggan terhadap hubungan bisnis.

3. Kepuasan

Defenisi dari Sallehuddin kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁸

Berdasarkan defenisi diatas dapat di simpulkan bahwa mahasiswa akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan akademik yang sesuai dengan apa yang di harapkan oleh mahasiswa.

⁷ Frieda Ellena, 'Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Panganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bri (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)', (2011), http://eprints.undip.ac.id/29383/1/JURNAL_FRIEDA_ELENA.pdf, hlm 4.

⁸ Etty Widawati & Siswohadi, Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi, (Jurnal Mitra Manajemen), Vol. 4 No. 10, Oktober 2020, hlm 1502.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan prodi pendidikan ekonomi yang dirasakan mahasiswa masih kurang maksimal
- b. Munculnya ketidakpuasan mahasiswa dari pelayanan prodi pendidikan ekonomi
- c. Kurangnya Dukungan Mahasiswa terhadap Keberlanjutan Program Studi

2. Batasan Masalah

Melihat luasnya ruang lingkup permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi.

3. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi?
- b. Apakah terdapat pengaruh komitmen program studi terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen program studi terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen program studi terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagi mahasiswa dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya oleh mahasiswa, khususnya yang bergabung pada program studi pendidikan ekonomi.
- b. Bagi program studi dapat membantu program studi untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi.
- c. Bagi Universitas khususnya jurusan pendidikan ekonomi, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang apa yang dapat membentuk kepuasan mahasiswa, yang kemudian dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas program studi.
- d. Bagi peneliti sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan dan keahliannya, khususnya yang berkaitan dengan sikap dan perilaku mahasiswa dalam menciptakan kepuasan kepada program studi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat).⁹ Kepuasan (satisfaction) dapat diartikan bahwa upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.¹⁰ Kepuasan atau ketidakpuasan seorang konsumen tentunya akan berbeda. Hal ini disebabkan karena konsumen memiliki persepsi dengan harapan yang berbeda pula.

Sedangkan pendapat Kotler mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterimanya sesuai dengan yang diharapkan.¹¹

⁹ 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.

¹⁰ 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

¹¹ 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹²

Berdasarkan penyampaian di atas dapat penulis simpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diinginkan, sedangkan rasa puas itu sendiri adalah rasa senang atau harapan yang sesuai dengan yang diinginkan dari sesuatu yang diberikan.

b. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa di perguruan tinggi adalah konsumen utama maka dari itu mahasiswa berhak menerima layanan akademik yang baik jika mahasiswa tidak merasa puas dengan layanan akademik maka itu bisa merusak citra perguruan tinggi. Mahasiswa adalah seseorang yang menempuh pendidikan di universitas, sekolah tinggi, hingga akademi. Sopiadin mengatakan bahwa Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara

¹² Hassel Nogi S. Tangkilisan, Manajemen Publik, Jakarta : PT Grasindo, hlm 212

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.

harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.¹³

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.¹⁴ Kepuasan mahasiswa adalah harapan atau keiinginan yang mampu lembaga pendidikan berikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan dilembaga pendidikan tersebut.

Menurut Oliver dalam Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan Simamora dalam Winarsih Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka. Sejalan dengan apa yang Kotler dalam Winarsih katakan bahwa Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu

¹³ Nasib Dkk, *Op.Cit.*, hlm 52

¹⁴ Andrias Ferdinan, *Op.Cit.*, hlm 4

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.

produk dengan harapan-harapannya.¹⁵ Mahasiswa akan merasa senang dan nyaman apa bila kebutuhan yang dibutuhkannya mamapu ditangani oleh lembaga pendidikan dengan begitu mahasiswa akan loyal terhadap lembaga pendidikan.

Berdasarkan defenisi diatas menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang dan puas terhadap pelayanan akademik pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

c. Indikator Kepuasan Mahasiswa

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

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat Berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan yang merupakan tempat dimana mahasiswa sebagai pelanggan setiap harinya datang ke fakultas, maka penulis menganggap atau

¹⁵ Erfa Okta Lussianda, Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru, (Jurnal From Ekonomi Vol.21 No.2, 2019), hlm 129

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.

menyetarakan poin 2 ini dengan “perasaan memiliki” (mencintai) fakultas.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.¹⁶

Menurut Sabarguna menyatakan ada beberapa aspek kepuasan konsumen (mahasiswa) yaitu;

- 1) Aspek kenyamanan, meliputi lokasi lembaga pendidikan, kebersihan, dan kenyamanan
- 2) Aspek hubungan mahasiswa dengan pegawai, meliputi keramahan karyawan, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsive, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen.
- 3) Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak dan pengalaman.
- 4) Aspek biaya, meliputi mahalnnya produk, terjangkau tidaknya oleh konsumen.¹⁷

Untuk mengukur kepuasan mahasiswa digunakan indikator, indikator kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut :

¹⁶ Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4). hlm 425.

¹⁷ 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), 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.

- 1) Tidak Complain, Jika mahasiswa merasa puas maka mahasiswa tidak akan mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada diperguruan tinggi.
- 2) *Voice* (suara), Dalam hal ini setiap mahasiswa akan merekomendasikan teman dan keluarganya untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dirasa puas oleh mahasiswa tersebut
- 3) *Share information* atau menyebarkan informasi mengenai pelayanan jasa yang telah dialami, Mahasiswa akan menyebarkan informasi mengenai pelayanan yang telah ia rasakan selama berpendidikan di perguruan tinggi tersebut, Penyebaran informasi atau pemberitaan yang dilontarkan mahasiswa itu bisa saja positif ataupun negatif mengenai perguruan tinggi tersebut.
- 4) *Emosional*, Mahasiswa akan merasa percaya diri dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila kuliah di perguruan tinggi favorit yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.¹⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa indikator untuk mengukur kepuasan mahasiswa meliputi empat hal utama, yaitu: tidak adanya keluhan dari mahasiswa terhadap kondisi kampus, adanya keinginan untuk merekomendasikan

¹⁸ Yusniar Harahap Dkk, Loc. Cit., hlm 119

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.

perguruan tinggi kepada orang lain, penyebaran informasi baik positif maupun negatif terkait pengalaman selama kuliah, serta munculnya rasa bangga dan percaya diri karena berkuliah di perguruan tinggi yang dianggap unggul. Keempat indikator ini mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan layanan dan pengalaman yang mereka peroleh.

d. 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 dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen menikmati sesuatu.¹⁹

Menurut Darmawan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yaitu:

- 1) Kualitas kinerja perguruan tinggi, mahasiswa akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa kinerja perguruan tinggi yang mereka gunakan berkualitas.

¹⁹ Diana Rahmawati, *Loc. Cit.*, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kualitas pelayanan, terutama dibidang jasa mahasiswa akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Sarana Prasarana, mahasiswa akan puas jika perguruan tinggi memiliki fasilitas lengkap penunjang proses pembelajaran.
- 4) 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.
- 5) Biaya, kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan, dipercaya memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan mahasiswa.²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu: kualitas kinerja kampus, mutu pelayanan yang diberikan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, faktor emosional atau kebanggaan terhadap institusi, serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan layanan dan fasilitas yang diterima. Kelima aspek ini saling berkaitan dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang mereka pilih.

²⁰ *Ibid.*, hlm 54

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. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.²¹ Layanan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Layanan ini tidak berwujud dan sering kali melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan konsumen. Layanan mencakup berbagai aktivitas yang dirancang untuk memberikan manfaat atau nilai bagi pelanggan.

Juran, J.M. memandang kualitas sebagai kecocokan dalam suana pemakaian yang lebih menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Dan harus selalu di ingat bahwan yang terpenting adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, kualitas merupakan suatu keunggulan.²² Feigenbaum, A. V. menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Kemudian, Garvin berpendapat bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, serta

²¹ Rina Sundari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Kampus Swasta (Studi kasus Pada Mahasiswa /I Stie Riau di Pekanbaru)', 1.2 (2017).

²² Juan Joseph M. *Critical Evaluation In Business And Management*. New York Routings. h337

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.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²³

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kecakapan dan keahlian.²⁴ Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas menurut Goestah dan Davis dalam buku fandy dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁵ Artinya kualitas merupakan suatu tolak ukur yang menjadi sebuah acuan siswa dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri, Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh penerima layanan atau pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa pelayanan adalah cara melayani pelanggan atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.²⁶ Pelayanan yang berkualitas

²³ Eka Trafilitra Oktaria, Khairudin, Riski Setiawan. Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Siswa Pada Lembaga Khursus Bahasa Inggris Language Exchange (Le) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Managemen dan Bisnis*. Vol.14 No. 1 April 2023.

²⁴ Ernawati Waridah. *Kamus Bahasa Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Bmedia: 2017), Hlm. 153

²⁵ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Pt Indeks, 2018). Hlm. 9

²⁶ Ernawati Waridah, *Log. Cit.* Hlm. 257

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.

merupakan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan. Jika suatu instansi memberikan pelayanan yang unggul, maka instansi tersebut akan meraih manfaat yang besar, terutama dapat menciptakan kepuasan konsumen dan memberikan persepsi yang baik terhadap perusahaan. Empat unsur pokok yang merupakan kesatuan pelayanan yang terintegrasi adalah kecepatan, Ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.²⁷

Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.²⁸ Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Sangat diperlukannya pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan di sini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Rangkuti mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian Jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk

²⁷ Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(2), Hlm. 121.

²⁸ Farid Gunawan. *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Di Sekolah* (Guepedia: Januari 2020)

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.

dilakukannya penggunaan layanan tersebut.²⁹ Artinya suatu pelayanan yang dilakukan baik itu dalam lembaga pendidikan, perusahaan dan instansi lainnya dapat menarik para pelanggan pengguna layanan tersebut.

Menurut Lewis dan Booms, kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan yaitu mahasiswa. Selanjutnya menurut Tjiptono, kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga maupun perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah kesan konsumen atau pelanggan yang telah diberikan oleh sebuah lembaga perusahaan.³⁰

Kualitas layanan ini merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi loyalitas, bahwa kualitas pelayanan sebagai penyampaian Jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang bagus akan menarik untuk dilakukannya penggunaan layanan tersebut. Kualitas pelayanan dalam program studi dilakukan dengan istilah EDUQUAL yang berdasarkan pada konsep SERVQUAL Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa

²⁹ Hayatiningrum, D., & Kardoyo, K. Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 2019.

³⁰ Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word Of Mounth, Kualitas Layanan dan Citra Merek* (Serang: Bintang Sembilan Visitama, 2021), Cet. 1. Hlm. 15

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.

kualitas merupakan kunci untuk menciptakan loyalitas mahasiswa pendidikan ekonomi.³¹

Dari beberapa pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa Kualitas Layanan adalah cara melayani pelanggan atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, yang dapat berupa aktivitas atau hasil yang tidak kasat mata. Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga maupun perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, dan merupakan kesan konsumen atau pelanggan yang telah diberikan oleh sebuah lembaga perusahaan. Pelayanan yang baik akan menarik pelanggan, meningkatkan kepuasan konsumen, dan memberikan persepsi yang baik terhadap perusahaan, dengan unsur pokok pelayanan yang terintegrasi meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Sepuluh faktor utama kualitas layanan yang menentukan loyalitas pelanggan (Jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman menyebutkan bahwa kualitas layanan meliputi 10 dimensi, yaitu :³²

³¹ N.O.D. Arwanda, Hartoyo Hartoyo, and Sri Hartoyo, "Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus Di Akademi XYZ," Jurnal Ilmu Keluarga Dan Pendidikan 7, no. 2 (2014). Hlm. 124

³² Manis, P. E., Pangemanan, S., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Daerah Kepulauan Dan Dampaknya Terhadap Siswa (Studi Di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara Kabupaten, Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4). Hlm. 3

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) *Tangibles* (nyata). Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang. kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- 2) *Reliability* (keandalan). Mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama *right in the first time*. Selain itu juga berarti buliwa perasakaun yang bersangkutan memewahi janjinya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan). Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membamu dengan segera memecahkan masalah.
- 4) *Competence* (kompetensi). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan keterampilan yang tinggi
- 5) *Access* (mengakses). Meliputi memberikan menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi
- 6) *Courtesy* (kesopanan), Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani

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) *Communication* (komunikasi). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- 8) *Credibility* (kredibilitas). Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- 9) *Security* (keamanan). Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- 10) *Understanding The Customer* (memahami pelanggan). Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Kesepuluh dimensi ini harus dipenuhi oleh penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas, aman, dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk menjadi pelanggan yang loyal.

Dalam pengembangan selanjutnya kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all.³³

³³ Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur: Uin Khas Press, 2023), Cet. 1, Hlm. 57-58

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) Aset berwujud/nyata (*Tangibles*), yaitu : fasilitas yang dapat dilihat dan di gaskan perusahun dalam upays mernenuhi kepuasan pelanggan yang berbentuk fisik, seperti gedung kantor, peralatan kantor, kebersihan, kenyamanan kantor dan lain lain.
- 2) Keandalan (*Rellabiliry*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalaus menerapat janji kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- 5) Kepedulian atau Empati (*Emphoty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

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.

Kelima dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, kemampuan memenuhi janji, kesediaan membantu, kemampuan menimbulkan kepercayaan, dan kemampuan memberikan perhatian pribadi. Dengan memenuhi kelima dimensi ini, penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan.

c. Unsur-unsur Pelayanan

Adapun unsur-unsur pelayanan dikemukakan oleh nurul kusuma sebagai berikut:³⁴

- 1) *Attitude* (Sikap) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif)
- 2) *Ability* (Kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation

³⁴ Nurul Kusuma Wardhany Syah dan Sulistiyani. (2018), “Pelayanan Prima”, (Surabaya: Kesa Bina Insan Prima), Hlm. 61.

sebagai instrument dalam menibina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

- 3) *Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 4) *Accountability* (Tanggung Jawab) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna.
- 5) *Appearance* (Penampilan) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kapercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain
- 6) *Action* (Tindakan) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Tidakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksudkan dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*), yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service* attitude dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan

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.

melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

Unsur-unsur diatas dapat disimpulkan bahwa dengan memadukan unsur-unsur ini, pemberi layanan dapat memberikan pelayanan yang prima, memuaskan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan diri dan kredibilitas. Setiap unsur memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik, sehingga perlu diperhatikan dan dikembangkan secara terus-menerus.

d. Indikator Kualitas Layanan

Sedangkan Indikator kualitas pelayanan program studi yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk yang terkenal dengan sebutan SERVQUAL (Service of Quality) sebagai berikut:

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.
3. *Responsiveness*; kemamuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan. kepada mahasiswa dengan berupaya untuk memahami apa yang diinginkan oleh mahasiswa.³⁵

Indikator kualitas pelayanan program studi terhadap kepuasan mahasiswa menurut Oktafinato ada beberapa aspek sebagai berikut³⁶.

- 1) Aspek tangible merupakan aspek yang berbentuk fisik dalam akademik, seperti, alat perkuliahan, media pembelajaran sarana dan prasarana pendidikan. Atribut-atribut yang dijadikan sebagai aspek tangible untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi yaitu sebagai berikut :
 - a) Ruang pelayanan program studi bersih, nyaman dan rapi
 - b) Ruang pelayanan memiliki fasilitas fisik yang menarik
 - c) Ruang layanan akademik sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan
 - d) Ruang tunggu yang nyaman dan bersih
 - e) Pelayanan program studi yang diberikan berbasis komputer
 - f) Fasilitas kamar kecil yang bersih
 - g) Data di bagian layanan akademik akurat

³⁵ Ismail Nurdin. (2019), Kualitas Layanan Publik, (Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah, Kota Surabaya), hlm 120

³⁶ Anief Rufiyanto, Muhammad Rochham & Abdul Rohman, Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa, Yogyakarta : Cv Budi Utama, 2020, hlm 11-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- 2) Aspek Reliability merupakan aspek berkaitan dengan keandalan sumber daya yaitu keandalan pengajar/dosen. Attributnya adalah sebagai berikut :
 - a) Pelayanan didapatkan mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa
 - b) Memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit
 - c) Membuat dokumentasi data mahasiswa dengan akurat
 - d) Pelayanan program studi mudah diikuti
 - e) Memiliki jaringan Internet dengan akses yang cepat
 - f) Kegiatan harian dan pelayanan akademik sesuai dengan jadwal
 - g) Program studi mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa
- 3) Aspek responsiveness merupakan aspek yang kaitannya dengan sikap tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa. Attribut-aspek responsiveness yaitu sebagai berikut :
 - a) Lembaga menyediakan dosen pembimbing/wali akademik bagi mahasiswa
 - b) Informasi layanan akademik yang diberikan mudah dimengerti
 - c) Pelayanan program studi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- d) Lembaga menyediakan bantuan atau keringanan bagi mahasiswa tidak mampu
 - e) Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
- 4) Aspek assurance merupakan aspek yang kaitannya dengan jaminan dan kepastian untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa terhadap lembaga pendidikan. Atribut-atribut yang termasuk dalam aspek assurance kepuasan terhadap layanan program studi adalah sebagai berikut :
- a) program studi santun dalam melakukan pelayanan akademik
 - b) Petugas memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswa
 - c) program studi memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa kesulitan dalam pengurusan di akademik
 - d) Waktu dipergunakan secara efektif oleh program studi dalam melayani mahasiswa
 - e) Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
- 5) aspek empathy merupakan aspek untuk memberikan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Dalam hal ini lembaga, dosen dan program studi memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para mahasiswa dalam

berupaya memahami keinginan mahasiswa. Atribut-atribut yang termasuk kaitannya kepuasan terhadap layanan pendidikan adalah sebagai berikut :

- a) Program studi berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- b) Memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan di program studi
- c) Program studi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status social
- d) Program studi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pengurusan.
- e) program studi bersikap bersahabat kepada setiap mahasiswa
- f) Waktu dan jam pelayanan program studi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama seperti Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, kemampuan melaksanakan jasa, kesanggupan membantu, pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta perhatian pribadi kepada pelanggan. Dengan memenuhi kelima dimensi ini, penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Komitmen

a. Pengertian Komitmen

Komitmen merujuk pada keterikatan emosional dan psikologis seseorang terhadap organisasi, tugas, atau hubungan tertentu. Komitmen melibatkan kesediaan untuk memberikan usaha ekstra dalam mencapai tujuan bersama dan mempertahankan keterlibatan jangka panjang. Komitmen sering kali diukur dari sejauh mana seseorang bersedia tetap setia pada organisasi atau nilai yang dipegang, meskipun dihadapkan pada tantangan.³⁷

Dalam dunia pendidikan, komitmen prodi adalah wujud tanggung jawab dan keterlibatan aktif program studi dalam menciptakan pengalaman akademik yang bermakna bagi mahasiswa. Komitmen ini diwujudkan melalui penyediaan layanan yang berkualitas, pembimbingan yang konsisten, serta upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Prodi yang memiliki komitmen tinggi menunjukkan kesungguhan untuk memberikan pengalaman pendidikan yang tidak hanya bermanfaat secara akademik, tetapi juga mendukung pengembangan pribadi dan profesional mahasiswa.³⁸

Komitmen juga menjadi elemen penting dalam membangun loyalitas mahasiswa. Ketika mahasiswa merasakan adanya

³⁷ Resi Yudhaningsih, 'Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi'.

³⁸ Hartono, S., & Parameswari, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada SMA Negeri 3 Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), Hlm. 809.

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.

komitmen dari prodi melalui layanan yang konsisten, perhatian terhadap kebutuhan individu, dan komunikasi yang terbuka, mereka cenderung menunjukkan kepercayaan yang lebih besar terhadap institusi. Komitmen ini menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, di mana mahasiswa merasa dihargai dan prodi dapat menjaga reputasi yang baik di mata masyarakat.³⁹

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Komitmen prodi merupakan keterikatan emosional dan psikologis program studi terhadap mahasiswanya, yang diwujudkan melalui penyediaan layanan berkualitas, pembimbingan konsisten, dan upaya memenuhi kebutuhan mahasiswa. Komitmen ini menciptakan pengalaman akademik bermakna, membangun loyalitas mahasiswa, dan menjaga reputasi prodi. Dengan komitmen yang tinggi, prodi dapat menunjukkan kesungguhan dalam mendukung pengembangan pribadi dan profesional mahasiswa, serta menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

b. Bentuk-Bentuk Komitmen

Beberapa ahli mengklasifikasikan komitmen menjadi beberapa jenis. Salah satu model yang umum digunakan adalah

³⁹ Purnomo, E. (2018). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasi. *Sosio e-kons*, 10(1), Hlm. 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, 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.

model komitmen tiga komponen yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen. Model ini meliputi:⁴⁰

- 1) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), Komitmen yang didasarkan pada keterikatan emosional dan rasa memiliki terhadap organisasi. Individu yang memiliki komitmen afektif tinggi merasa senang menjadi bagian dari organisasi dan berusaha keras demi keberhasilan organisasi tersebut.
- 2) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*), Komitmen yang didasarkan pada pertimbangan biaya atau konsekuensi yang akan timbul jika meninggalkan organisasi. Komitmen ini sering dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan kalkulasi risiko.
- 3) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*), Komitmen yang didasarkan pada rasa kewajiban atau tanggung jawab untuk tetap setia kepada organisasi. Individu dengan komitmen normatif merasa bahwa tetap berada dalam organisasi adalah hal yang benar dilakukan.

Komitmen dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu komitmen afektif yang didasarkan pada keterikatan emosional, komitmen berkelanjutan yang dipengaruhi oleh pertimbangan biaya dan risiko, serta komitmen normatif yang berdasarkan pada rasa kewajiban dan tanggung jawab. Ketiga jenis komitmen ini

⁴⁰ Medi Yarmen, 'ANALISIS KOMITMEN PEGAWAI TERHADAP MUTU PADA INSTITUSI PEMERINTAH XYZ', 2013.

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.

mempengaruhi perilaku dan keputusan individu dalam organisasi, dan memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas dan kinerja organisasi.

c. Indikator Komitmen

Cut Zurnali mendefinisikan masing-masing dimensi komitmen organisasional tersebut sebagai berikut:

- 1) Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan cinta pada prodi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan prodi dikarenakan telah menjadi bagian dari prodi.
- 2) Komitmen kontinyu (*continuance commitment*) adalah perasaan berat untuk meninggalkan organisasi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan pertimbangan biaya apabila meninggalkan prodi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam prodi.
- 3) Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam prodi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap prodi yang didasar atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan mahasiswa.⁴¹

⁴¹ Ria Mardiana Yusuf dan Darman Syarif. (2017). Komitmen Organisasi. (Nas Media Pustaka: Makassar), hlm 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Dampak Komitmen Terhadap Organisasi

Komitmen yang tinggi dapat memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, seperti peningkatan produktivitas, penurunan tingkat turnover karyawan, dan perbaikan hubungan kerja yang lebih harmonis. Organisasi dengan tingkat komitmen tinggi cenderung memiliki iklim kerja yang positif dan dapat mencapai target serta tujuan jangka panjang lebih efektif.⁴²

Komitmen program studi terhadap mahasiswa memainkan peran penting dalam membangun loyalitas mereka. Loyalitas mahasiswa merujuk pada kesetiaan mahasiswa terhadap program studi yang tercermin melalui perilaku positif, seperti bertahan hingga menyelesaikan pendidikan, merekomendasikan program studi kepada orang lain, dan memiliki pandangan positif terhadap institusi.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Program Studi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Menurut Tilaar dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya.

⁴² Firdaus Firdaus and Herlina Lusiana, 'PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION', *At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 4.1 (2020), doi:10.31602/atd.v4i1., hlm 1874.

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.

Sedangkan menurut Sallis sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pendapat lain Menurut Tampubolon bahwa kepuasan mahasiswa di sini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbing. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Wadwa dan Radja kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.⁴³

Berdasarkan penyampaian yang telah dikemukakan di atas menjelaskan bahwa pelayanan akademik adalah penyedia jasa untuk melayani mahasiswa jadi sudah seharusnya pelayanan akademik memberikan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau yang di harapkan oleh mahasiswa.

5. Pengaruh Komitmen Program Studi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

Komitmen program studi dapat dipahami sebagai tingkat dedikasi dan keseriusan sebuah program akademik dalam menyediakan layanan mahasiswanya. Komitmen ini tercermin dari berbagai aspek, mulai dari kualitas kurikulum, kompetensi dosen, fasilitas pembelajaran,

⁴³ Arrafiatus Sufiyyah, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, (Jurnal Ilmiah Aset, Vol. 13 No. 2 September 2011), Hal. 87

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.

hingga dukungan terhadap pengembangan karier mahasiswa. Dalam perspektif teori organisasi dan kepuasan pelanggan, semakin tinggi komitmen suatu institusi terhadap pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi anggotanya (dalam hal ini mahasiswa), maka akan semakin besar kemungkinan tercapainya kepuasan di pihak penerima layanan. Menurut Ellena komitmen adalah suatu hubungan yang berharga yang perlu dipertahankan terus, dimana masing-masing pihak bersedia bekerjasama untuk mempertahankan hubungan ini.⁴⁴ Komitmen pelanggan dapat diartikan sebagai keinginan pelanggan yang berlangsung dalam waktu yang lama untuk mempertahankan hubungan yang bernilai atau menguntungkan dengan pihak perusahaan dan mendukung upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M. Rifa'i, dkk, (2020) yang menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴⁵

6. Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Program Studi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

Pengaruh kualitas layanan dan komitmen program studi terhadap kepuasan mahasiswa merupakan aspek penting dalam pengelolaan pendidikan tinggi yang berorientasi pada peningkatan mutu dan pengalaman belajar mahasiswa. Kualitas layanan yang mencakup

⁴⁴ Frieda Ellena, *Op Cit*, Hlm. 6

⁴⁵ Rifa'i, M., Yati, W., & Susanti, R. A. D. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), Hlm. 68.

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.

keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan pelayanan secara langsung memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap institusi pendidikan, sehingga berdampak signifikan pada tingkat kepuasan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan, karena mahasiswa merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik dalam proses pembelajaran dan pelayanan akademik.⁴⁶

Selain kualitas layanan, komitmen program studi juga berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Komitmen yang tinggi dari program studi, terutama dalam hal penyediaan materi pembelajaran yang relevan, dukungan akademik, dan perhatian terhadap perkembangan mahasiswa, dapat meningkatkan rasa percaya dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Studi empiris mengindikasikan bahwa komitmen dosen dan program studi berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa, meskipun pengaruhnya bisa bervariasi tergantung konteks dan karakteristik institusi pendidikan tersebut. Komitmen ini mencerminkan keseriusan program studi dalam memenuhi standar akademik dan kebutuhan mahasiswa secara berkelanjutan.⁴⁷

⁴⁶ Widyastuti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. (Jakarta selatan: Jurnal Pendidikan Tambusai). Vol. 6, No. 2, hlm. 1819

⁴⁷ Tulasi, D. (2019). PENGARUH KUALITAS, KOMPETENSI, DAN KOMITMEN KERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN, AKUNTANSI DAN MANAJEMEN TRI BISNIS*, Vol.1, No. 1, hlm. 36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Secara keseluruhan, hubungan antara kualitas layanan dan komitmen program studi dengan kepuasan mahasiswa telah didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁴⁸ Kepuasan mahasiswa yang tinggi tidak hanya mencerminkan keberhasilan institusi dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga berimplikasi pada loyalitas mahasiswa dan reputasi program studi di masa depan. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas layanan dan peningkatan komitmen program studi harus menjadi fokus utama dalam strategi pengembangan pendidikan tinggi untuk mencapai kepuasan dan loyalitas mahasiswa yang optimal.

B. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu mengenai penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)”.⁴⁹

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas layanan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan sebesar 41,1% terhadap

⁴⁸ Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kepuasan Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Persamaan penelitian dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Perbedaannya adalah peneliti sebelumnya menambah satu variabel Y yaitu Loyalitas dan perbedaan lainnya terdapat pada lokasi penelitiannya.

2. Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, Hendra N. Tawas yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, Tahun 2015.⁵⁰

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa didapatkan pengaruh langsung sebesar 32%. Dengan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Yang menjadi perbedaannya adalah variabel X2. Penelitian sebelumnya X2 nya adalah Administrasi. Sedangkan penulis X2 nya adalah Komitmen Prodi.

⁵⁰ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk, (2015). ‘Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa’, Jurnal EMBA, 3.4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. I Made Stevana Adi Santhika Sudirman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar” tahun 2018.⁵¹

Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan dan komitmen relasi terhadap loyalitas konsumen. Dibuktikan dengan Nilai *standardized regression weights* yang dihasilkan dari hubungan ini sebesar 0,464 dengan tingkat signifikansi (p) sebesar 0,000. Artinya bahwa komitmen nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 46,4 persen.

Persamaannya adalah mengetahui apakah kualitas layanan dan komitmen berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Yang membedakannya adalah tempat penelitian dan subjek penelitiannya.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan klarifikasi definisi, indikator, dan variabel yang digunakan dalam penyelidikan. Dalam penelitian ini tiga variabel yang akan dianalisis adalah variabel bebas dan terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan komitmen prodi, sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas mahasiswa.

1. Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X_1) kualitas pelayanan program studi, indikatornya sebagai berikut:

⁵¹ Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di Kota Denpasar. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), Hlm. 473-488.

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. Aspek *Tangible*

- 1) Ruang pelayanan akademik bersih, nyaman dan rapi
- 2) Ruang pelayanan memiliki fasilitas fisik yang menarik
- 3) Ruang layanan akademik sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- 4) Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer
- 5) Data di bagian layanan akademik akurat

b. Aspek *Reliability*

- 1) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi didapatkan mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswanya
- 2) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit
- 3) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi membuat dokumentasi data mahasiswa dengan akurat
- 4) Pelayanan Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi mudah diikuti
- 5) Jumlah staf Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memadai
- 6) Kegiatan harian dan pelayanan Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi sesuai dengan jadwal
- 7) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa

c. Aspek *Responsiveness*

- 1) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi menyediakan dosen pembimbing/wali penasehat akademik bagi mahasiswanya.

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) Informasi layanan Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi yang diberikan mudah dimengerti.
- 3) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi menyediakan bantuan atau keringanan bagi mahasiswa tidak mampu.
- 4) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

d. *Aspek Assurance*

- 1) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya
- 2) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa kesulitan dalam pengurusan di akademik
- 3) Waktu dipergunakan secara efektif oleh Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi dalam melayani mahasiswa.
- 4) Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

e. *Aspek Empathy*

- 1) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
- 2) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan di prodi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial.
- 4) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi.
- 5) Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi bersikap bersahabat kepada setiap mahasiswa.
- 6) Waktu dan jam pelayanan Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Komitmen Prodi

Variabel Bebas (X_2) komitmen program studi indikatornya sebagai berikut:

- a. Komitmen Afektif (*affective commitment*)
 - 1) Mahasiswa Merasa bangga menjadi bagian dari program studi.
 - 2) Mahasiswa ingin tetap menjadi bagian dari program studi ini sampai saya lulus.
 - 3) Mahasiswa menghargai nilai-nilai yang dijunjung oleh prodi pendidikan ekonomi.
- b. Komitmen Kontinyu (*continuance commitment*)
 - 1) Mahasiswa merasa akan rugi jika pindah dari prodi pendidikan ekonomi.

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) Mahasiswa berkomitmen akan menyelesaikan studinya tepat waktu pada prodi pendidikan ekonomi.

c. Komitmen Normatif (*normative commitment*)

1) Mahasiswa merasa memiliki kewajiban untuk menyelesaikan studi di prodi pendidikan ekonomi.

2) Saya merasa telah menerima banyak manfaat dari prodi, sehingga saya harus membalasnya dengan tetap berkontribusi.

3. Kepuasan Mahasiswa

Variabel Terikat (Y) yaitu kepuasan mahasiswa, adapun indikatornya sebagai berikut :

a. Kesesuaian Harapan

1) Prodi Pendidikan Ekonomi Selalu menanggapi masalah yang dihadapi mahasiswanya

2) Layanan Prodi Pendidikan Ekonomi sesuai dengan harapan mahasiswanya.

3) Prodi Pendidikan Ekonomi mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses perkuliahan.

b. Minat Berkunjung Kembali

1) Mahasiswa pernah merasa bangga menjadi bagian dari program studi ini.

2) Mahasiswa memiliki rasa memiliki terhadap Prodi Pendidikan Ekonomi.

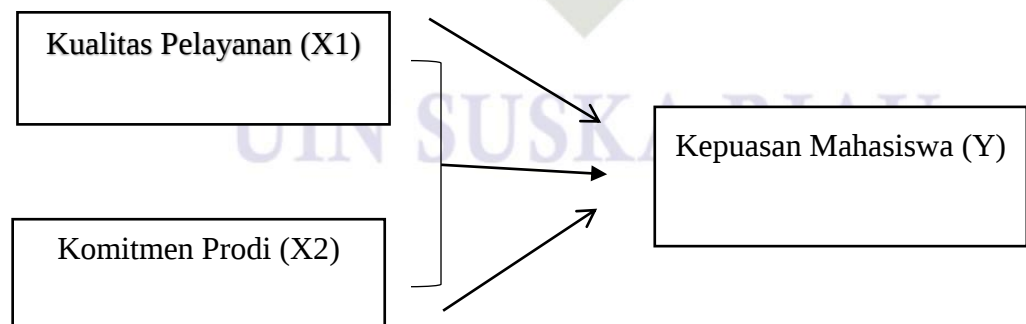
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- 3) Mahasiswa bersedia berkontribusi untuk kemajuan program studi ini.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan
 - 1) Mahasiswa bersedia merekomendasikan program studi ini kepada calon mahasiswa baru.
 - 2) Mahasiswa sering menceritakan hal positif tentang program studi ini kepada teman atau keluarga.
 - 3) Mahasiswa merasa program studi ini layak untuk dikenal lebih luas.
 - 4) Mahasiswa merasa yakin dengan kualitas program studi ini untuk direkomendasikan.

D. Kerangka Berfikir

Penelitian ini menjadi variable bebas dan independent adalah Kualitas Pelayanan (X1), dan Komitmen Prodi (X2). Sedangkan variable terikat atau dependent yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). pengaruh variable bebas dan terikat, dapat dibuat skema sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

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. Asumsi dan Hipotesis Penelitian

1. Asumsi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan asumsi bahwa kualitas pelayanan dan komitmen prodi dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dari penelitian ini terdiri dari:

- H_{a1} : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa
- H_{o1} : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa
- H_{a2} : Terdapat pengaruh komitmen prodi terhadap kepuasan mahasiswa
- H_{o2} : Tidak terdapat pengaruh komitmen prodi terhadap kepuasan mahasiswa
- H_{a3} : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan komitmen prodi terhadap kepuasan mahasiswa
- H_{o3} : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan komitmen prodi terhadap 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah *expos facto* yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan logika positivism, yang dipakai untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis informasi kuantitatif/statistic, untuk menggambarkan dan menguji suatu hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl, HR. Soebrantas No. Km 15, Simpang Baru, Panam, Kota Pekanbaru. Penelitian ini dimulai pada tanggal 16 mei 2025 sampai 21 mei 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, sedangkan untuk objek pada penelitian ini sendiri adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut pendapat yang disampaikan oleh ketut swarjana, Populasi merupakan keseluruhan individu, kasus, atau objek yang menjadi sasaran dalam penelitian dan nantinya akan dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan atau generalisasi hasil penelitian.⁵²

Populasi penelitian ini terdiri dari 366 mahasiswa yang diterima pada program studi pendidikan ekonomi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2021 hingga 2024.

Tabel III.1

Jumlah Populasi Penelitian

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
Angkatan 21	70 Mahasiswa
Angkatan 22	105 Mahasiswa
Angkatan 23	109 Mahasiswa
Angkatan 24	82 Mahasiswa
Jumlah	366 Mahasiswa

Sumber Data: TU Prodi Pendidikan Ekonomi

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sekumpulan data yang diambil dari suatu populasi. Pengambilan sampel dilakukan karena terdapat beberapa kesulitan di lapangan sehingga sulit untuk menyelidiki populasi secara keseluruhan.⁵³ Sampel pada penelitian ini akan diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu suatu cara yang

⁵² Swarjana, I. K., & SKM, M. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Andi.

⁵³ Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai Spss*, (Yogyakarta : Strat Up, 2017). Hlm. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dilakukan dengan memilih responden atau khusus berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dimana mahasiswa angkatan 2022 sudah lebih banyak merasakan layanan prodi dibandingkan angkatan sebelumnya, ini sesuai dengan yang dibutuhkan berdasarkan populasi yang diambil yaitu Angkatan 2022 berjumlah 105 mahasiswa.

E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian**1. Angket (Kuisisioner)**

Kuesioner atau angket adalah suatu strategi pengumpulan data yang menggunakan kuesioner, atau seperangkat pernyataan yang diberikan untuk mendapatkan data berupa jawaban dari responden yang dipilih sebagai sampel. Dimana angket ini dibagikan kepada mahasiswa semester 6 pendidikan ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Angket yang disebar kepada mahasiswa adalah angket melalui lembar kuisisioner dan *Google Form*. Angket ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan komitmen prodi terhadap loyalitas mahasiswa program studi pendidikan ekonomi.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dipakai untuk memperoleh data pendukung dalam penelitian ini Seperti, tempat penelitian, data mahasiswa, dan lain-lain yang diperlukan dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

F. Teknik Analisis Data Penelitian

Sugiyono menggambarkan analisis data sebagai proses mengumpulkan data dengan cara yang sistematis, mulai dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi; mengorganisasikannya ke dalam kategori, memecahnya menjadi satuan, mensintesisnya, mengorganisasikannya ke dalam pola, dan menghasilkan kesimpulan yang mudah dipahami oleh individu dan orang lain.⁵⁴

Setelah semua data dari responden atau sumber lain dikumpulkan, analisis data adalah langkah berikutnya dalam penelitian kuantitatif. Analisis data mencakup melakukan komputasi untuk mengevaluasi hipotesis, mengelompokkan data berdasarkan variabel dan kategori responden, mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh populasi, dan menyajikan data untuk masing-masing variabel yang dianalisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data biasanya digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas survei; penelitian ini menguji apakah alat ukur seperti angket yang konsisten saat dilakukan berulang kali.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan oleh peneliti agar dapat mengukur validitas atau kebenaran suatu pertanyaan. Suatu kuisisioner dikatakan substansial apabila pertanyaan-pertanyaan dalam

⁵⁴ Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Alfabeta: Bandung). Cet. 20, Hlm. 244.

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.

kuisisioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diangkat oleh kuisisioner tersebut.⁵⁵ Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat hubungan antara skor setiap hal dalam kuisisioner dengan jumlah keseluruhan focus yang akan diukur, penghitungannya menggunakan koefisien hubungan pearson di SPSS v.25.0. Signifikan (P-value) > 0,05, terdapat tidak ada hubungan yang signifikan. Sedangkan jika nilai signifikansi (P-value) < 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan.

Intrumen yang dinyatakan valid apabila terdapat kesamaan data yang sudah terkumpul dan data yang sesungguhnya terjadi. Apabila instrumen tersebut valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan apabila instrumen tersebut tidak valid maka harus diganti atau dihilangkan

Sebelum melaksanakan penelitian pada mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2022 maka dilakukan terlebih dahulu pengujian validitas nya dengan menyebarkan pra angket pada mahasiswa angkatan 2021 sebanyak 30 orang. Ketentuan penting di dalam evaluasi yang baik atau sesuai maka disebut dengan data yang valid. Validitas penelitian ini diuji dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic v25.0. Perbandingan

⁵⁵ Livia Amanda, Ferra Yanuar, Dodi Devianto, Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang, Jurnal Matematika Unand , Vol.8, No.1, 2019, Hlm.182

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

nilai r hitung atau Korelasi Pearson dengan nilai tabel Product Moment dapat digunakan untuk menghitung temuan.

Hasil uji coba instrumen Kualitas Layanan dengan jumlah pernyataan dalam bentuk kuesioner dengan 28 item pernyataan dengan 5 alternatif jawaban. Dari hasil analisis yang dilakukan, maka diperoleh semua item pernyataan dikatakan valid. Hasil uji coba terangkum di dalam tabel berikut :

TABEL III.2
HASIL VALIDITAS BUTIR SOAL UJI COBA ANGKET KUALITAS LAYANAN

No Item Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keputusan	Keterangan
X1 1	0.3610	0.574	Valid	Digunakan
X1 2	0.3610	0.581	Valid	Digunakan
X1 3	0.3610	0.409	Valid	Digunakan
X1 4	0.3610	0.451	Valid	Digunakan
X1 5	0.3610	0.397	Valid	Digunakan
X1 6	0.3610	0.415	Valid	Digunakan
X1 7	0.3610	0.385	Valid	Digunakan
X1 8	0.3610	0.513	Valid	Digunakan
X1 9	0.3610	0.468	Valid	Digunakan
X1 10	0.3610	0.308	Tidak Valid	Tidak Digunakan
X1 11	0.3610	0.452	Valid	Digunakan
X1 12	0.3610	0.625	Valid	Digunakan
X1 13	0.3610	0.606	Valid	Digunakan
X1 14	0.3610	0.562	Valid	Digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

X1 15	0.3610	0.547	Valid	Digunakan
X1 16	0.3610	0.268	Tidak Valid	Tidak Digunakan
X1 17	0.3610	0.362	Valid	Digunakan
X1 18	0.3610	0.606	Valid	Digunakan
X1 19	0.3610	0.562	Valid	Digunakan
X1 20	0.3610	0.496	Valid	Digunakan
X1 21	0.3610	0.397	Valid	Digunakan
X1 22	0.3610	0.447	Valid	Digunakan
X1 23	0.3610	0.522	Valid	Digunakan
X1 24	0.3610	0.578	Valid	Digunakan
X1 25	0.3610	0.572	Valid	Digunakan
X1 26	0.3610	0.414	Valid	Digunakan
X1 27	0.3610	0.479	Valid	Digunakan
X1 28	0.3610	0.385	Valid	Digunakan

Sumber Data: Olahan Instrumen Uji Coba 2025

Berdasarkan data tabel III.2 dikonsultasikan dengan r tabel pada α (alpha) = 0,05 atau dengan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah N=30 Responden. Dengan rumus (df=N-2) jadi N=28 Responden, maka diperoleh nilai r tabel = 0,3610. Hingga dapat disimpulkan bahwa 26 item angket memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabelnya. Sedangkan 2 item angket memiliki nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabelnya. Dengan demikian 26 item angket Kualitas Layanan dapat digunakan sebagai Instrument penelitian. Sedangkan 2 item angket Kualitas Layanan tidak dapat digunakan sebagai Instrument penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TABEL III.3
HASIL VALIDITAS BUTIR SOAL UJI COBA ANGKET KOMITMEN
PRODI

No Item Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keputusan	Keterangan
X2 1	0.3610	0.535	Valid	Digunakan
X2 2	0.3610	0.582	Valid	Digunakan
X2 3	0.3610	0.521	Valid	Digunakan
X2 4	0.3610	0.541	Valid	Digunakan
X2 5	0.3610	0.650	Valid	Digunakan
X2 6	0.3610	0.309	Tidak Valid	Tidak Digunakan
X2 7	0.3610	0.672	Valid	Digunakan
X2 8	0.3610	0.651	Valid	Digunakan

Sumber Data: Olahan Instrumen Uji Coba 2025

Berdasarkan data tabel III.3 dikonsultasikan dengan r tabel pada α (alpha) = 0,05 atau dengan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah N=30 Responden. Dengan rumus (df=N-2) jadi N=28 Responden, maka diperoleh nilai r tabel = 0,3610. Hingga dapat disimpulkan bahwa 7 item angket memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabelnya. Sedangkan 1 item angket memiliki nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabelnya. Dengan demikian 7 item angket Komitmen Prodi dapat digunakan sebagai Instrument penelitian. Sedangkan 1 item angket Komitmen Prodi tidak dapat digunakan sebagai Instrument penelitian.'

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TABEL III.4
HASIL VALIDITAS BUTIR SOAL UJI COBA ANGKET KEPUASAN
MAHASISWA

No Item Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keputusan	Keterangan
Y1	0.3610	0.720	Valid	Digunakan
Y2	0.3610	0.457	Valid	Digunakan
Y3	0.3610	0.545	Valid	Digunakan
Y4	0.3610	0.552	Valid	Digunakan
Y5	0.3610	0.577	Valid	Digunakan
Y6	0.3610	0.442	Valid	Digunakan
Y7	0.3610	0.437	Valid	Digunakan
Y8	0.3610	0.649	Valid	Digunakan
Y9	0.3610	0.698	Valid	Digunakan
Y10	0.3610	0.571	Valid	Digunakan

Sumber Data : Olahan Instrumen Uji Coba 2025

Berdasarkan data tabel III.4 dikonsultasikan dengan r tabel pada α (alpha) = 0,05 atau dengan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah N=30 Responden. Dengan rumus (df=N-2) jadi N=28 Responden, maka diperoleh nilai r tabel = 0,3610. Hingga dapat disimpulkan bahwa seluruh atau 10 item angket memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabelnya. Dengan demikian semua angket Kepuasan Mahasiswa dapat digunakan sebagai Instrument penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah percobaan indeks untuk mengetahui seberapa andal suatu alat ukur. Hal ini menunjukkan betapa konsistennya hasil pengukuran jika dilakukan dua kali atau lebih pada gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Alat ukur dianggap dapat diandalkan jika menghasilkan hasil yang konsisten setelah beberapa pengukuran.

Metode Cronbach Alpha (α) akan digunakan pada IBM SPSS Statistic v25.0 untuk menghitung uji reliabilitas pada penelitian ini. Menurut Ghazali, “suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,60.” Menurut Ghazali, syarat Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut:

TABEL III.5
INTERPRETASI NILAI KOEFISIEN RELIABILITAS

Koefisien Reliabilitas	Tingkat Reliabilitas
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,21 – 0,40	Agak Reliabel
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel

Sumber Data: Ghazali, 2018

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 III. 6
ANALISIS RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.736	.891	29

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

Berdasarkan tabel III.6 perhitungan reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung (Cronbach's Alpha) untuk variabel (X1) sebesar 0,736. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa angket bersifat reliabel atau variabel X1 baik ($0,736 > 0,600$). Menurut Ghozali dengan angkat Cronbach's Alpha sebesar 0,736 dikatakan reliabel.

TABEL III. 7
ANALISIS RELIABILITAS KOMITMEN PRODI

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.730	.786	9

Sumber Data: Olahan SPSS V25.0

Berdasarkan tabel III.7 perhitungan reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung (Cronbach's Alpha) untuk variabel (X2) sebesar 0,730. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa angket bersifat reliabel atau variabel X2 baik ($0,730 > 0,600$). Menurut Ghozali dengan angkat Cronbach's Alpha sebesar 0,730 dikatakan reliabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TABEL III. 8
ANALISIS RELIABILITAS KEPUASAN MAHASISWA

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.827	11

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

Berdasarkan tabel III.8 perhitungan reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung (Cronbach's Alpha) untuk variabel (Y) sebesar 0,737. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa angket bersifat reliabel atau variabel Y baik ($0,737 > 0,600$). Menurut Ghozali dengan angkat Cronbach's Alpha sebesar 0,737 dikatakan reliabel.

c. Uji Deskriptif

Pengujian deskriptif adalah bagian dari statistik yang mencakup pengumpulan data, penyajian, pencarian nilai statistik, dan pembuatan diagram atau gambar tentang apa pun dalam hal ini, data ditampilkan dengan cara yang lebih mudah dipahami atau dibaca. Metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hipotesis deskriptif harus sesuai dengan jenis data atau variabel yang berbeda, apakah itu nominal, ordinal, atau interval/rasio.

Data yang diperoleh dari angket berupa data ordinal yang kemudian akan diubah menjadi data interval, yaitu dengan menggunakan rumus, yaitu :

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.

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

Keterangan :

T_i = Skor Baku

X_i = Variabel Data Ordinal

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

SD = Standar Deviasi

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menentukan cocok atau tidaknya suatu model regresi linier berganda dengan asumsinya. Uji asumsi klasik yang akan diuji adalah uji normalitas, multikolhetero, dan autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu sampel data berasal dari distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi > 0.05 , maka nilai residual dapat dinyatakan berdistribusi normal.⁵⁶ Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$X^2_{hitung} = \sum \left(\frac{(O_i - E_i)}{E_i} \right)$$

Keterangan:

X^2 = chi kuadrat

⁵⁶ Anggun Destania, Dkk, Pengaruh Publisitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek (Survei Terhadap Pelanggan Colour Wedding), Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik Vol.2, No.2, 2024, Hlm. 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

O_i = frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke- i

E_i = frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke- i

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menentukan hubungan antara variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018:107). Menurut uji multikolinearitas, variabel independen dalam model regresi berganda tidak memiliki korelasi yang ideal. Dengan menghitung nilai toleransi dan VIF (Faktor Inflasi Variasi), program SPSS dapat digunakan untuk mengidentifikasi ada tidaknya fenomena multikolinearitas. Toleransi adalah ukuran di mana variabilitas variabel independen tertentu tidak dapat dipengaruhi oleh variabel independen lainnya.⁵⁷

1. Apabila nilai VIF > 10 atau jika tolerance value < 0.1 maka terjadi multikolinearitas.
2. Apabila nilai VIF < 10 atau jika tolerance value > 0.1 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, seperti yang dinyatakan oleh Ghozali (2018:120), digunakan untuk menentukan apakah ada varians dan residual yang tidak merata dalam model regresi dari satu data ke data berikutnya. Dalam hal ini, uji Glejser dapat digunakan untuk mengetahui heteroskedastisitas.

⁵⁷ Ardiyan Natoen, Dkk, Faktor – Factor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan Wp Badan (Umk) Di Kota Palembang, Jurnal Riset Terapan Akuntansi, Vol.2, No. 2, 2018, Hlm. 105

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.

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya (Gujarati, 2019).

1. Jika nilai signifikan variabel independen $< 0,05$ maka terjadi Heterokedastisitas.
2. Jika nilai signifikan variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

3. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menentukan apakah kesalahan pengganggu terjadi pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ ada pada model garis regresi. Tidak ada autokorelasi adalah model regresi yang baik.

Metode pengujian ini dilakukan dengan Uji Durbin-Watson yang merupakan salah satu alat uji untuk mengetahui apakah suatu model regresi terdapat autokorelasi. Nilai Durbin-Watson akan dibandingkan dengan nilai dalam tabel Durbin-Watson untuk mendapatkan batas bawah (DL) dan batas atas (DU) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

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.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda, yang melibatkan lebih dari satu variabel independen X, dimodifikasi menjadi analisis regresi berganda.⁵⁸ Perbedaan antara regresi sederhana dengan regresi berganda terletak pada jumlah variabel bebasnya. Jika dalam Regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel bebas untuk memprediksi variabel tergantung, sedangkan regresi sederhana menggunakan hanya satu. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$KWP = a + \beta_1 SP + \beta_2 PP + \beta_3 TP + e$$

Keterangan :

Kep_Wjb_Pjk = Variable dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

a = Konstanta

PP = Variabel Pemahaman Perpajakan

KWP = Variabel Kesadaran Wajib Pajak

SP = Variabel Sanksi Perpajakan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi variabel independen

E = Standar error

5. Uji hipotesis

Uji hipotesis adalah teknik pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data dari observasi (tidak terkontrol) dan percobaan yang terkontrol.

⁵⁸ Besse Ama Wisudaningsi , Irvana Arofah , Dan Konstansius Aji Belang, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda, Statmat (Jurnal Statistika Dan Matematika), Vol. 1, No. 1, 2019, Hlm.105

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. Uji T Parsial

Uji t dilakukan untuk menentukan seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap masing-masing variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah bahwa H_0 ditolak jika t -hitung lebih besar daripada t -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05.⁵⁹

b. Uji F simultan

Uji simultan, menurut istilah, dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) dalam model analisis regresi mempengaruhi variabel terikatnya (dependen) secara keseluruhan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan (X1) dan komitmen prodi (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) dalam program studi pendidikan ekonomi, uji hipotesis simultan (Uji F) digunakan. Tabel distribusi F digunakan untuk menguji hasil dengan taraf signifikansi 0,05.

6. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan Untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi-variabel dependen. menurut nilai r^2 , kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu

⁵⁹ Ardiyan Natoen, Dkk, Ibid,Hlm. 106

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.

menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Salah satu kekurangan penggunaan koefisien determinasi adalah bahwa koefisien determinasi dapat bergantung pada berapa banyak variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, banyak peneliti menyarankan untuk menggunakan nilai r^2 yang disesuaikan saat melakukan analisis model regresi. Hal ini disebabkan fakta bahwa ketika variabel independen ditambahkan ke model sebenarnya, nilai r^2 yang disesuaikan dapat menjadi negatif meskipun nilai yang diharapkan harus positif. Koefisien determinasi dinyatakan dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

r^2 : Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% : Persentase Kontribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka dapat disimpulkan beberapa hasil sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan uji autokorelasi diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,839 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas, yaitu komitmen prodi dan kualitas layanan, terhadap variabel terikat yakni kepuasan mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,705 mengindikasikan bahwa 70,5% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas tersebut, sementara sisanya sebesar 29,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat bahwa angka Adjust R Square 0,699 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 69,0% Kepuasan Mahasiswa dapat diperoleh dan dijelaskan oleh komitmen prodi dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya $100\% - 69,0\% = 31,0\%$ dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar model, seperti Fasilitas, Kenyamanan, Kemudahan Akses Informasi Akademik, dan lain lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Koefisien regresi untuk Kualitas Layanan adalah 0,198 dengan nilai p sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Begitu juga dengan Komitmen Prodi, yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,532 dan nilai p sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05, menandakan bahwa Komitmen Prodi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Artinya Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

B. Saran

1. Bagi Mahasiswa
Mahasiswa diharapkan dapat berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi serta memberikan masukan yang membangun terhadap layanan yang diterima, guna menciptakan lingkungan akademik yang saling mendukung.
2. Bagi Program Studi
Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal pelayanan akademik, komunikasi dosen-mahasiswa, serta ketersediaan fasilitas penunjang. Selain itu, komitmen program studi

terhadap peningkatan mutu pendidikan harus terus diperkuat agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

3. Bagi Universitas

Pihak universitas hendaknya memberikan dukungan penuh terhadap program studi dalam upaya peningkatan pelayanan, baik melalui kebijakan, pelatihan tenaga kependidikan, maupun penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada dua variabel bebas. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kualitas pengajaran, lingkungan kampus, atau sistem informasi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Syakur, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya, (*Jurnal Reformasi*, Vol 8 No 2, tahun 2018).
- 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).
- Anggun Destania, Dkk, Pengaruh Publisitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek (Survei Terhadap Pelanggan Colour Wedding), Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik Vol.2, No.2, 2024.
- Anief Rufiyanto, Muhammad Rochham & Abdul Rohman, Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa, Yogyakarta : Cv Budi Utama, 2020.
- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(2).
- Adiyan Natoen, Dkk, Faktor – Factor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan Wp Badan (Ukm) Di Kota Palembang, Jurnal Riset Terapan Akuntansi, Vol.2, No. 2, 2018.
- Arafiatus Sufiyyah, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, (*Jurnal Ilmiah ASET* Vol. 13 No. 2, September 2011).
- Arafiatus Sufiyyah, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, (*Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 13 No. 2 September 2011).
- Besse Arna Wisudaningsi , Irvana Arofah , Dan Konstansius Aji Belang, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear

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.

Berganda, Statmat (Jurnal Statistika Dan Matematika), Vol. 1, No. 1, 2019.

Dede Kurniasih, *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word Of Mounth, Kualitas Layanan dan Citra Merek* (Serang: Bintang Sembilan Visitama, 2021), Cet. 1.

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

Eka Trafiltra Oktaria, Khairudin, Riski Setiawan. Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Siswa Pada Lembaga Khursus Bahasa Inggris Language Exchange (Le) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Managemen dan Bisnis*. Vol.14 No. 1 April 2023.

Erfa Okta Lussianda, Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru, (Jurnal From Ekonomi Vol.21 No.2, 2019).

Ernawati Waridah. *Kamus Bahasa Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Bmedia: 2017).

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

Frid Gunawan. *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Di Sekolah* (Guepedia: Januari 2020)

Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk, (2015). 'Analsis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal EMBA*, 3.4.

Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).

Firdaus Firdaus and Herlina Lusiana, 'PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION', *At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 4.1 (2020), doi:10.31602/atd.v4i1.

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.

- Frieda Ellena, 'Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bri (Persero) Tbk. Cabang Pematang', (2011), http://eprints.undip.ac.id/29383/1/JURNAL_FRIEDA_ELLENA.pdf.
- Haraji, 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, S., & Parameswari, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada SMA Negeri 3 Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- Hassell Nogi S. Tangkilisan, Manajemen Publik, Jakarta : PT Grasindo, hlm 212
- Hayatiningrum, D., & Kardoyo, K. Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 2019
- Ismail Nurdin. (2019), Kualitas Layanan Publik, (Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah, Kota Surabaya).
- Juan Joseph M. *Critical Evaluation In Business And Management*. New York Routings.
- Kusamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur: Uin Khas Press, 2023), Cet. 1.
- Litaruva, Nuranidini Arina & eisha. 2014. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Dan Komitmen'." Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro jumlah res: 8.
- Livia Amanda, Ferra Yanuar, Dodi Devianto, Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang, *Jurnal Matematika Unand* , Vol.8, No.1, 2019.
- Manis, P. E., Pangemanan, S., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Daerah Kepulauan Dan Dampaknya Terhadap Siswa (Studi Di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara Kabupaten, Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).

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.

- Medi Yarmen, 'ANALISIS KOMITMEN PEGAWAI TERHADAP MUTU PADA INSTITUSI PEMERINTAH XYZ', 2013.
- N.O.D. Arwanda, Hartoyo Hartoyo, and Sri Hartoyo, "Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus Di Akademi XYZ," *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Pelanggan* 7, no. 2 (2014).
- Nurul Kusuma Wardhany Syah dan Sulistiyani. (2018), "Pelayanan Prima", (Surabaya: Kresna Bina Insan Prima).
- Purnomo, E. (2018). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasi. *Sosio e-kons*, 10(1).
- Resi Yudhaningsih, 'Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi'.
- Ria Mardiana Yusuf dan Darman Syarif. (2017). *Komitmen Organisasi*. (Nas Media Pustaka: Makassar).
- Rifa'i, M., Yati, W., & Susanti, R. A. D. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(1).
- Rina Sundari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Kampus Swasta (Studi kasus Pada Mahasiswa /I Stie Riau di Pekanbaru)', 1.2 (2017).
- Profita, H., & Iqbal, M. 2022. "Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Islam sebagai Industri Halal Penggerak Industri Halal Indonesia." *Jurnal Pemasaran Digital dan Industri Halal*, 4 (1).
- Remie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai Spss*, (Yogyakarta : Strat Up, 2017).
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di Kota Denpasar. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alfabeta: Bandung). Cet. 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Swarjana, I. K., & SKM, M. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Andi.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Pt Indeks, 2018).
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Tulasi, D. (2019). PENGARUH KUALITAS, KOMPETENSI, DAN KOMITMEN KERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN, AKUNTANSI DAN MANAJEMEN TRI BISNIS*, Vol.1, No. 1.
- Widyastuti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. (Jakarta selatan: Jurnal Pendidikan Tambusai). Vol. 6, No. 2.
- 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).
- Yulia Larasati Putri and Hardi Utomo, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)', *Among Makarti*, 10.1 (2017), doi:10.52353/ama.v10i1.147.

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

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1 (Kuesioner)

Nama:

Nim:

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Kurang Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PRODI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Indikator	Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
Varibel X ₁ (Kualitas Layanan)						
1. Aspek Tangible	Ruang Pelayanan Akademik Bersih, Nyaman, dan Rapi					
	Ruang pelayanan memiliki fasilitas fisik yang menarik					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Aspek <i>Reliability</i>	Ruang layanan akademik sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.					
	Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer					
	Data di bagian layanan akademik akurat					
	Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi didapatkan mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswanya.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi Memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit					
	Prodi Pendidikan Ekonomi Membuat dokumentasi data mahasiswa dengan akurat					
	Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi mudah diikuti					
	Jumlah staf Prodi Pendidikan Ekonomi memadai					
	Kegiatan harian dan pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi sesuai dengan jadwal					

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.

	Prodi Pendidikan Ekonomi mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					
3. Aspek <i>Responsiveness</i>	Prodi Pendidikan Ekonomi menyediakan dosen pembimbing/penasehat akademik bagi mahasiswanya.					
	Informasi layanan Prodi Pendidikan Ekonomi yang diberikan mudah dimengerti.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi menyediakan bantuan atau keringanan bagi mahasiswa tidak mampu.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan pada mahasiswanya					
4. Aspek Assurance	Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya					

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.

	Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa kesulitan dalam mengurus di akademik					
	Waktu dipergunakan secara efektif oleh Prodi Pendidikan Ekonomi dalam melayani mahasiswa.					
	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.					
5. Aspek Empathy	Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan di prodi.					

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.

	Prodi Pendidikan Ekonomi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi membantu mahasiswanya yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi.					
	Prodi Pendidikan Ekonomi bersikap bersahabat kepada setiap mahasiswanya.					
	Waktu dan jam pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.					
Variabel X ₂ (Komitmen Prodi)						
1. Komitmen Afektif (<i>affective</i>)	Mahasiswa Merasa bangga menjadi bagian dari program studi.					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

commitment)						
	Mahasiswa ingin tetap menjadi bagian dari program studi ini sampai mahasiswa lulus.					
	Mahasiswa menghargai nilai-nilai yang dijunjung oleh prodi pendidikan ekonomi.					
2. Komitmen Kontinyu (continuance commitment)	Mahasiswa merasa akan rugi jika pindah dari prodi pendidikan ekonomi.					
	Mahasiswa berkomitmen akan menyelesaikan studinya tepat waktu pada prodi pendidikan ekonomi					
3. Komitmen Normatif (normative commitment)	Mahasiswa merasa memiliki kewajiban untuk menyelesaikan studinya di Prodi Pendidikan Ekonomi.					
	Mahasiswa merasa telah menerima banyak manfaat dari prodi, sehingga harus membalasnya dengan					

© Hak cipta

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:

- 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.

	tetap berkontribusi.					
Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)						
1. Kesesuaian Harapan	Prodi pendidikan ekonomi selalu menanggapi masalah yang dihadapi mahasiswanya					
	Layanan Prodi pendidikan ekonomi sesuai dengan harapan mahasiswa					
	Prodi pendidikan ekonomi Mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses perkuliahan					
2. Minat Berkunjung Kembali	Mahasiswa pernah merasa bangga menjadi bagian dari program studi ini.					
	Mahasiswa memiliki rasa memiliki terhadap program studi.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Mahasiswa bersedia berkontribusi untuk kemajuan program studi ini.						
3. Kesiediaan Merekomendasikan	Mahasiswa sering menceritakan hal positif tentang Prodi pendidikan ekonomi kepada teman atau keluarga.						
	Mahasiswa merasa Prodi pendidikan ekonomi layak untuk dikenal lebih luas.						
	Mahasiswa merasa yakin dengan kualitas Prodi pendidikan ekonomi untuk direkomendasikan.						
	Mahasiswa bersedia merekomendasikan Prodi pendidikan ekonomi kepada calon mahasiswa baru.						



Lampiran 2 (Data Mentah Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan)

Responden	Item Angket																												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	93
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	39
4	2	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	1	2	2	3	4	3	1	5	4	5	5	3	4	1	2	2	3	88
5	3	3	4	5	3	3	1	2	2	4	3	3	5	3	4	4	5	5	2	1	4	3	5	3	4	3	2	1	90
6	2	1	3	4	5	2	2	3	3	4	5	1	1	3	2	2	5	3	5	2	3	1	1	4	3	2	4	3	79
7	4	3	5	4	4	2	1	4	4	3	5	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	3	102
8	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	1	4	100
9	3	2	4	1	5	2	3	4	4	2	4	3	2	3	4	5	2	3	1	3	2	5	3	3	4	1	3	2	83
10	5	4	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	3	104
11	3	3	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	109
12	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	116
13	5	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	1	4	4	3	4	5	3	4	103
14	2	4	3	1	5	2	2	4	4	5	3	1	3	1	2	5	4	2	2	1	2	4	3	2	3	5	4	4	83
15	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	1	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	100
16	2	1	3	4	5	4	1	3	2	5	3	1	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	1	1	84
17	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	107
18	2	3	4	5	3	2	4	1	1	3	2	4	4	4	2	5	4	3	1	3	5	4	2	1	2	4	2	5	85
19	2	4	3	1	5	4	1	3	2	3	4	1	5	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	2	3	4	5	90
20	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	1	5	4	5	2	3	4	4	4	3	2	98

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

21	2	1	4	2	3	4	5	2	3	4	3	4	5	4	2	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	91
22	4	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	5	4	2	3	5	4	4	2	4	3	4	5	4	4	5	2	99
23	1	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	2	1	96
24	2	3	5	4	4	2	3	2	5	3	1	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	102
25	4	3	4	2	4	5	4	2	2	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	2	4	4	3	4	2	3	4	96
26	2	2	4	3	4	5	5	5	1	3	2	1	3	4	5	5	1	2	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	88
27	4	2	3	3	2	1	4	2	3	5	2	4	2	3	1	5	5	3	5	3	1	2	3	4	2	5	3	1	83
28	5	2	1	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5	3	1	4	3	4	5	4	3	4	100
29	2	1	5	3	4	3	2	3	3	5	1	3	2	3	2	4	3	2	1	5	4	4	5	2	1	4	3	5	85
30	4	1	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	2	1	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	3	4	101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - 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

Lampiran 3 (Data Mentah Uji Coba Instrumen Komitmen Prodi)

Responden	Item Angket								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	4	3	4	4	5	3	29
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	2	1	1	1	1	1	2	1	10
4	3	4	4	5	5	5	3	4	33
5	2	4	4	2	1	5	2	3	23
6	2	5	3	4	3	4	2	1	24
7	4	3	2	4	4	3	4	5	29
8	4	3	4	4	3	4	4	2	28
9	2	3	4	4	3	2	1	2	21
10	4	5	4	2	4	3	4	4	30
11	2	3	3	4	4	4	4	5	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	3	2	5	4	4	3	29
14	2	2	4	3	1	5	4	3	24
15	4	4	5	3	2	4	4	4	30
16	2	1	3	4	2	5	1	3	21
17	4	3	4	5	5	4	4	3	32
18	2	3	4	2	4	5	4	2	26
19	4	3	1	2	4	5	2	2	23
20	3	4	1	4	2	3	4	4	25
21	2	2	2	4	4	4	3	2	23
22	4	3	4	5	4	2	3	4	29
23	4	3	5	2	1	4	3	4	26
24	5	4	3	3	3	2	1	2	23
25	4	3	4	5	5	3	4	4	32
26	3	2	3	2	2	5	3	5	25
27	5	3	3	2	1	4	4	3	25
28	3	4	5	4	2	1	4	4	27
29	4	3	2	1	3	5	4	4	26
30	4	3	2	4	5	4	4	4	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, 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 4 (Data Mentah Uji Coba Instrumen Kepuasan Mahasiswa)

Responden	Item Angket										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	25
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	14
4	5	4	4	3	5	2	1	1	4	2	31
5	2	3	4	5	1	1	2	3	4	5	30
6	2	4	3	2	5	4	2	1	4	4	31
7	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	39
8	4	4	3	2	5	1	4	4	4	3	34
9	1	3	3	3	2	4	4	2	3	3	28
10	4	3	1	4	4	3	4	2	4	4	33
11	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	45
12	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
13	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	37
14	3	4	1	2	5	2	5	3	3	2	30
15	4	3	4	5	4	3	4	4	2	4	37
16	2	5	4	3	2	1	3	2	3	4	29
17	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	40
18	2	4	3	5	1	3	4	2	2	1	27
19	1	2	4	3	5	5	5	4	3	3	35
20	4	3	4	5	2	1	3	4	4	5	35
21	3	1	2	3	4	3	5	4	3	2	30
22	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	37
23	4	3	5	2	4	3	4	5	4	3	37
24	2	2	4	2	4	2	3	4	3	2	28
25	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	38
26	3	4	2	4	2	5	5	2	3	3	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

27	3	5	3	1	2	5	4	2	4	1	30
28	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	37
29	3	4	4	5	4	3	1	2	5	1	32
30	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	39



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 5 (Uji Validitas Angket Uji Coba Kualitas Layanan)

		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	X1 11	X1 12	X1 13	X1 14	X1 15	X1 16	X1 17	X1 18	X1 19	X1 20	X1 21	X1 22	X1 23	X1 24	X1 25	X1 26	X1 27	X1 28	TOTA LX1
X11	Pears on Correl ation	1	.30 1	.0 56	.24 8	-. 0 96	.15 8	.22 5	.35 9	.22 7	.02 6	.41 0*	.43 7*	.33 8	.31 6	.29 1	.05 1	.23 3	.58 5**	.51 3**	.20 6	-. 2 05	.14 0	.28 9	.30 7	.45 2*	.18 2	.38 5*	.18 0	.574**
	Sig. (2- tailed)		.10 6	.7 67	.18 7	.6 15	.40 4	.23 2	.05 1	.22 7	.89 1	.02 4	.01 6	.06 8	.08 9	.11 9	.78 7	.21 5	.00 1	.00 4	.27 6	.2 78	.46 1	.12 1	.09 9	.01 2	.33 6	.03 6	.34 1	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pears on Correl ation	.30 1	1	.0 91	.10 3	.2 21	.21 1	.09 8	.26 8	.35 2	.22 3	.33 4	.33 5	.31 0	.23 2	.50 5**	.20 0	.19 7	.37 9*	.28 6	.20 3	.3 00	.33 7	.29 0	.01 5	.24 7	.13 9	.14 1	.30 5	.581**
	Sig. (2- tailed)	.10 6		.6 33	.59 0	.2 41	.26 3	.60 7	.15 2	.05 6	.23 7	.07 2	.07 0	.09 6	.21 8	.00 4	.29 0	.29 6	.03 9	.12 6	.28 2	.1 07	.06 8	.12 0	.93 9	.18 9	.46 3	.45 7	.10 1	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pears on Correl ation	.05 6	.09 1	1	.15 5	.1 97	.02 8	.14 4	.16 9	.04 5	.01 2	-. 03 8	.37 3*	.22 7	.46 3*	.17 2	.15 4	.06 5	.24 6	-. 13 1	.42 1*	.4 51*	.13 3	.31 4	.29 3	-. 01 9	.06 1	.23 1	.32 0	.409*
	Sig. (2- tailed)	.76 7	.63 3		.41 3	.2 97	.88 3	.44 7	.37 2	.81 3	.95 1	.84 3	.04 2	.22 7	.01 0	.36 4	.41 6	.73 2	.19 0	.49 0	.02 0	.0 12	.48 5	.09 1	.11 6	.91 9	.75 1	.22 0	.08 5	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pears on Correl ation	.24 8	.10 3	.1 55	1	-. 0 70	.12 9	.11 3	.00 2	.09 4	.17 2	.19 9	.42 8*	.21 9	.31 7	.21 4	.17 9	.46 7**	.34 2	.32 9	.05 7	.3 27	-. 01 3	.10 9	.39 9*	.34 8	.29 8	-. 09 0	-. 06 5	.451*
	Sig. (2- tailed)	.18 7	.59 0	.4 13		.7 14	.49 7	.55 2	.99 0	.62 2	.36 5	.29 2	.01 8	.24 5	.08 8	.25 6	.34 3	.00 9	.06 4	.07 5	.76 5	.0 78	.94 4	.56 7	.02 9	.06 0	.10 9	.63 6	.73 3	.012

- Hak Cipta Dilindungi
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, penerjemahan atau untuk tujuan yang serupa.
 - 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.

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, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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 ijin UIN Suska Riau.

Hak																														
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pears on Correlation	-.096	.221	.197	-.070	1	.147	-.178	.318	.167	.404	.325	-.225	.105	.275	.387	.229	.080	.125	.048	.234	.205	.428	.315	.191	.178	-.009	.329	.240	.397*
	Sig. (2-tailed)	.615	.241	.297	.714		.438	.347	.087	.379	.027	.079	.232	.581	.141	.034	.224	.673	.512	.799	.214	.276	.018	.090	.313	.347	.961	.076	.202	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pears on Correlation	.158	.211	.028	.129	.147	1	.294	.323	.000	-.104	.240	.020	.434	.157	.303	-.026	-.108	.090	.340	.219	.314	.430	.375	.229	.107	.108	-.041	.084	.415*
	Sig. (2-tailed)	.404	.263	.883	.497	.438		.115	.082	1.000	.584	.201	.917	.017	.408	.103	.893	.571	.638	.066	.246	.091	.018	.041	.224	.573	.571	.831	.658	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pears on Correlation	.225	.098	.144	.113	-.178	.294	1	.201	.122	-.111	-.049	.488**	.323	.323	.014	.263	.009	.023	.339	.341	-.024	.195	-.141	.287	.131	.186	.193	.227	.385*
	Sig. (2-tailed)	.232	.607	.447	.552	.347	.115		.286	.522	.559	.796	.006	.081	.082	.939	.161	.964	.904	.066	.065	.900	.302	.456	.124	.489	.325	.308	.227	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pears on Correlation	.359	.268	.169	.002	.318	.323	.201	1	.516**	.137	.346	.004	.058	.000	.378	.050	-.054	.125	.355	.355	.175	.259	.035	.476**	.232	.162	.358	.256	.513**
	Sig. (2-tailed)	.051	.152	.372	.990	.087	.082	.286		.003	.470	.061	.982	.759	1.000	.039	.795	.779	.510	.054	.054	.356	.168	.854	.008	.218	.394	.052	.172	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pears on Correlation	.227	.352	.045	.094	.167	.000	.122	.516**	1	.240	.226	.381*	.011	-.047	.161	.072	.100	.117	.392*	.183	.264	.089	.108	.393*	.415*	.128	.309	.112	.468**



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

Hak

X110	Sig. (2-tailed)	.227	.056	.813	.622	.379	1.000	.522	.003		.202	.229	.038	.954	.804	.394	.706	.600	.539	.032	.334	.159	.640	.570	.032	.023	.502	.096	.555	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation	.026	.223	.012	.172	.404*	-.104	-.111	.137	.240	1	-.085	.016	.034	.033	.112	.352	.268	-.051	.177	.090	.088	.092	.357	.175	-.001	.477**	.078	.081	.308
	Sig. (2-tailed)	.891	.237	.951	.365	.027	.584	.559	.470	.202		.655	.931	.859	.864	.557	.057	.153	.788	.349	.637	.642	.628	.053	.356	.996	.008	.682	.670	.098
X111	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation	.410*	.334	-.038	.199	.325	.240	-.049	.346	.226	-.085	1	.124	.194	.211	.351	-.160	.278	.391*	.471**	.090	.040	.028	.095	.319	.543**	.052	.241	-.109	.452*
	Sig. (2-tailed)	.024	.072	.843	.292	.079	.201	.796	.061	.229	.655		.514	.303	.263	.057	.397	.136	.033	.009	.636	.832	.882	.617	.086	.002	.786	.200	.568	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X112	Pears on Correlation	.437*	.335	.373*	.428*	-.225	.020	.488**	.004	.381*	.016	.124	1	.461*	.369*	.203	.170	.298	.553**	.277	.301	.192	.140	.304	.342	.521**	.384*	.212	.140	.625**
	Sig. (2-tailed)	.016	.070	.042	.018	.232	.917	.006	.982	.038	.931	.514		.010	.045	.282	.370	.109	.002	.138	.106	.309	.460	.102	.064	.003	.036	.261	.461	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation	.338	.310	.227	.219	.105	.434*	.323	.058	.011	-.034	.194	.461*	1	.405*	.171	.078	.176	.499**	.253	.193	.315	.269	.468**	.154	.414*	.363*	.396*	.267	.606**
X113	Sig. (2-tailed)	.068	.096	.227	.245	.581	.017	.081	.759	.954	.859	.303	.010		.026	.365	.683	.352	.005	.177	.307	.090	.151	.009	.415	.023	.049	.030	.154	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Task																														
X114	Pears on Correlation	.316	.232	.463*	.317	.275	.157	.323	.000	-.047	.033	.211	.369*	.405*	1	.496**	.225	.127	.270	.242	.380*	.213	.194	.247	.279	.254	.017	.304	.278	.562**
	Sig. (2-tailed)	.089	.218	.010	.088	.141	.408	.082	1.000	.804	.864	.263	.045	.026		.005	.233	.502	.148	.198	.039	.259	.303	.188	.135	.176	.929	.102	.137	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X115	Pears on Correlation	.291	.505**	.172	.214	.387*	.303	.014	.378*	.161	.112	.351	.203	.171	.496**	1	.192	-.139	.384*	.158	.206	.090	.474**	.311	.346	.442*	-.061	.069	.116	.547**
	Sig. (2-tailed)	.119	.004	.364	.256	.034	.103	.939	.039	.394	.557	.057	.282	.365	.005		.310	.463	.036	.404	.274	.637	.008	.094	.061	.015	.750	.716	.540	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X116	Pears on Correlation	.051	.200	.154	.179	.229	-.026	.263	.050	.072	.352	-.160	.170	.078	.225	.192	1	.148	.085	-.167	.015	-.057	.603**	.054	-.079	.035	.138	-.187	.146	.268
	Sig. (2-tailed)	.787	.290	.416	.343	.224	.893	.161	.795	.706	.057	.397	.370	.683	.233	.310		.434	.654	.377	.937	.763	.000	.778	.679	.853	.468	.323	.442	.152
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X117	Pears on Correlation	.233	.197	.065	.467**	.080	-.108	.009	-.054	.100	.268	.278	.298	.176	.127	-.139	.148	1	.493**	.255	-.065	.178	-.029	.203	.177	.239	.232	.180	-.073	.362*
	Sig. (2-tailed)	.215	.296	.732	.009	.673	.571	.964	.779	.600	.153	.136	.109	.352	.502	.463	.434		.006	.173	.731	.346	.878	.282	.350	.203	.217	.342	.700	.050
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X118	Pears on Correlation	.585**	.379*	.246	.342	.125	.090	.023	.125	.117	-.051	.391*	.553**	.499**	.270	.384*	.085	.493**	1	.209	.075	.092	.264	.397*	.228	.564**	.121	.368*	.180	.606**



1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - 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

Hak

	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.190	.064	.512	.638	.904	.510	.539	.788	.033	.002	.005	.148	.036	.654	.006		.268	.693	.628	.158	.030	.225	.001	.526	.046	.340	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X119	Pears on Correlation	.513**	.286	-.131	.329	.048	.340	.339	.355	.392*	.177	.471**	.277	.253	.242	.158	-.167	.255	.209	1	.316	.028	-.130	.082	.664**	.335	.270	.365*	.069	.562**
	Sig. (2-tailed)	.004	.126	.490	.075	.799	.066	.066	.054	.032	.349	.009	.138	.177	.198	.404	.377	.173	.268		.089	.883	.494	.668	.000	.070	.150	.047	.718	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X120	Pears on Correlation	.206	.203	.421*	.057	.234	.219	.341	.355	.183	.090	.090	.301	.193	.380*	.206	.015	-.065	.075	.316	1	.228	.200	.163	.321	.075	.144	.093	.512**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.276	.282	.020	.765	.214	.246	.065	.054	.334	.637	.636	.106	.307	.039	.274	.937	.731	.693	.089		.225	.290	.390	.084	.694	.446	.624	.004	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X121	Pears on Correlation	-.205	.300	.451*	.327	.205	.314	-.024	.175	.264	.088	.040	.192	.315	.213	.090	-.057	.178	.092	.028	.228	1	.201	.306	.162	-.041	.068	.126	.219	.397*
	Sig. (2-tailed)	.278	.107	.012	.078	.276	.091	.900	.356	.159	.642	.832	.309	.090	.259	.637	.763	.346	.628	.883	.225		.287	.100	.394	.830	.720	.505	.246	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X122	Pears on Correlation	.140	.337	.133	-.013	.428*	.430*	.195	.259	.089	.092	.028	.140	.269	.194	.474**	.603**	-.029	.264	-.130	.200	.201	1	.398*	-.060	.102	-.014	.029	.336	.447*
	Sig. (2-tailed)	.461	.068	.485	.944	.018	.018	.302	.168	.640	.628	.882	.460	.151	.303	.008	.000	.878	.158	.494	.290	.287		.029	.753	.591	.943	.880	.070	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, dan untuk keperluan hukum di negeri ini atau di luar negeri.
 - 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

[illegible]

[illegible]

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, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, dan untuk keperluan hukum di negeri ini atau di negeri lain.
 - 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

Islamic University

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, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - 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 ijin UIN Suska Riau.

[illegible]



Lampiran 7 (Uji Validitas Angket Uji Coba Kepuasan Mahasiswa)

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTALLY
Y1	Pearson Correlation	1	.360	.256	.370*	.487**	.153	.160	.457*	.518**	.317	.720**
	Sig. (2-tailed)		.051	.172	.044	.006	.418	.399	.011	.003	.087	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.360	1	.276	.171	.131	.144	.072	-.078	.449*	.178	.457*
	Sig. (2-tailed)	.051		.140	.368	.489	.447	.707	.683	.013	.346	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.256	.276	1	.333	.198	.064	-.105	.405*	.416*	.369*	.545**
	Sig. (2-tailed)	.172	.140		.072	.294	.735	.581	.026	.022	.045	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.370*	.171	.333	1	-.001	.079	.073	.308	.346	.437*	.552**
	Sig. (2-tailed)	.044	.368	.072		.994	.678	.702	.098	.061	.016	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.487**	.131	.198	-.001	1	.236	.183	.384*	.456*	.145	.577**
	Sig. (2-tailed)	.006	.489	.294	.994		.209	.332	.036	.011	.443	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.153	.144	.064	.079	.236	1	.431*	.119	.174	-.017	.442*
	Sig. (2-tailed)	.418	.447	.735	.678	.209		.017	.529	.357	.927	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.160	.072	-.105	.073	.183	.431*	1	.401*	.054	.046	.437*
	Sig. (2-tailed)	.399	.707	.581	.702	.332	.017		.028	.776	.809	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.457*	-.078	.405*	.308	.384*	.119	.401*	1	.241	.374*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.011	.683	.026	.098	.036	.529	.028		.199	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.518**	.449*	.416*	.346	.456*	.174	.054	.241	1	.412*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.003	.013	.022	.061	.011	.357	.776	.199		.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	.317	.178	.369*	.437*	.145	-.017	.046	.374*	.412*	1	.571**

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

TOTALY	Sig. (2-tailed)	.087	.346	.045	.016	.443	.927	.809	.042	.024		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.720**	.457*	.545**	.552**	.577**	.442*	.437*	.649**	.698**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.002	.002	.001	.014	.016	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak

gi Undang-Undang

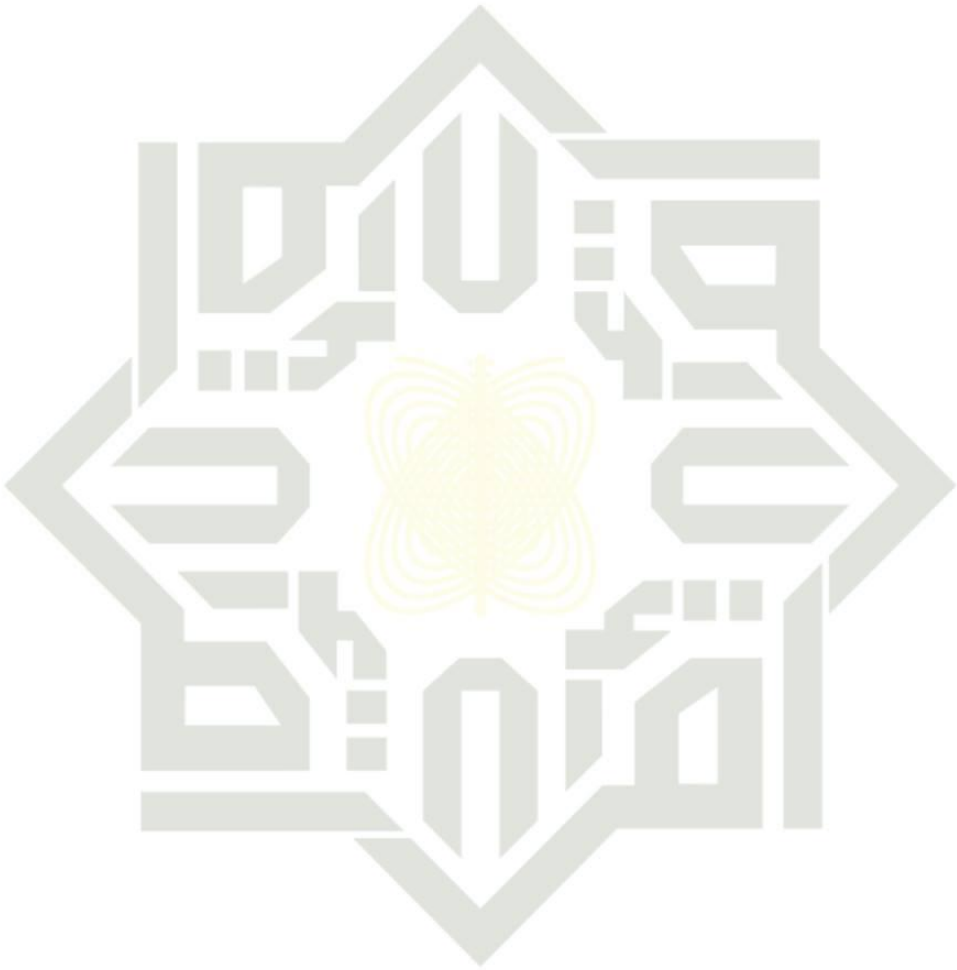
1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan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



© H

milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ





Lampiran 8 (Uji Validitas dan Reliabilitas Asli Angket Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi)

Validitas Asli Variabel X1 (Kualitas Layanan)

Correlations																												
		X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	X1 11	X1 12	X1 13	X1 14	X1 15	X1 16	X1 17	X1 18	X1 19	X1 20	X1 21	X1 22	X1 23	X1 24	X1 25	X1 26	X1TO TAL
X11	Pearson Correlation	1	.31 1**	.16 3	.23 4*	.31 4**	.35 9**	.36 7**	.41 5**	.19 4*	.17 8	.16 5	.27 6**	.23 4*	.15 1	.27 3**	.26 1**	.21 1*	.18 2	.09 5	.20 1*	.29 1**	.17 6	.16 7	.24 1*	.27 0**	.27 9**	.522**
	Sig. (2- tailed)		.00 1	.09 7	.01 6	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.04 8	.06 9	.09 2	.00 4	.01 6	.12 5	.00 5	.00 7	.03 1	.06 3	.33 6	.03 9	.00 3	.07 3	.08 9	.01 3	.00 5	.00 4	.000
	N	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	105
X12	Pearson Correlation	.31 1**	1	.26 8**	.17 1	.27 5**	.24 0*	.21 6*	.28 1**	.23 1*	.06 8	.13 3	.27 4**	.16 5	.14 7	.13 2	.23 0*	.41 1**	.25 1**	.23 0*	.20 6*	.14 7	.03 4	.35 0**	.16 0	.32 8**	.29 9**	.480**
	Sig. (2- tailed)	.00 1		.00 6	.08 2	.00 4	.01 4	.02 7	.00 4	.01 8	.49 3	.17 6	.00 5	.09 3	.13 5	.18 1	.01 8	.00 0	.01 0	.01 9	.03 5	.13 4	.73 0	.00 0	.10 3	.00 1	.00 2	.000
	N	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	105
X13	Pearson Correlation	.16 3	.26 8**	1	.32 7**	.22 9*	.15 6	.35 3**	.31 1**	.34 2**	.26 3**	.35 2**	.20 5*	.25 5**	.31 4**	.32 7**	.16 3	.30 7**	.15 3	.11 0	.41 8**	.42 5**	.16 8	.22 3*	.19 7*	.26 9**	.22 0*	.555**
	Sig. (2- tailed)	.09 7	.00 6		.00 1	.01 9	.11 1	.00 0	.00 1	.00 0	.00 7	.00 0	.03 6	.00 9	.00 1	.00 1	.09 7	.00 1	.11 9	.26 5	.00 0	.00 0	.08 6	.02 2	.04 4	.00 5	.02 4	.000
	N	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	10 5	105
X14	Pearson Correlation	.23 4*	.17 1	.32 7**	1	.06 3	-.05 4	.13 4	.10 2	.11 1	.24 6*	.28 0*	.16 6	-.02 8	.23 9*	.23 6*	.13 8	.18 2	.12 2	.14 4	.23 6*	-.00 5	.00 5	.37 0**	.22 9*	.23 1*	.06 5	.359**

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, penerjemahan atau untuk tujuan yang serupa.
 - 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



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

Hak



ate Islamic Univ

Sig. (2-tailed)	.016	.082	.001		.523	.585	.173	.302	.258	.011	.004	.091	.779	.014	.015	.162	.063	.213	.143	.015	.958	.960	.000	.019	.018	.508	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.314**	.275**	.229*	.063	1	.260**	.309**	.331**	.234*	.263**	.245*	.372**	.424**	.325**	.239*	.174	.277**	.242*	.222*	.129	.298**	.301**	.340**	.124	.258**	.358**	.561**
Sig. (2-tailed)	.001	.004	.019	.523		.007	.001	.001	.016	.007	.012	.000	.000	.001	.074	.004	.013	.023	.189	.002	.002	.000	.207	.008	.000	.000	
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.359**	.240*	.156	-.054	.260**	1	.409**	.294**	.140	.048	.203*	.249*	.244*	.146	.277**	.244*	.242*	.235*	.170	.168	.196*	.315**	.115	.030	.205*	.406**	.469**
Sig. (2-tailed)	.000	.014	.111	.587	.000		.000	.002	.154	.628	.038	.010	.012	.137	.004	.012	.013	.084	.087	.045	.001	.244	.762	.036	.000	.000	
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.367**	.216*	.353**	.134	.309**	.409**	1	.321**	.234*	.219*	.276**	.262**	.259**	.359**	.278**	.268**	.234*	.357**	.321**	.245*	.237*	.260**	.117	.198*	.424**	.267**	.585**
Sig. (2-tailed)	.000	.027	.000	.173	.001	.000		.001	.016	.025	.004	.007	.008	.004	.006	.016	.010	.001	.012	.015	.007	.235	.043	.000	.006	.000	
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.415**	.281**	.311**	.102	.331**	.294**	.321**	1	.241*	.113	.277**	.165	.262**	.372**	.250**	.285**	.185	.260**	.165	.464**	.355**	.243*	.349**	.188	.225*	.217*	.569**
Sig. (2-tailed)	.000	.004	.001	.302	.001	.002	.001		.013	.253	.004	.092	.007	.000	.010	.003	.059	.007	.093	.000	.000	.013	.005	.021	.026	.000	
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105



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

Hak

X19	Pearson Correlation	.194*	.231*	.342**	.111	.234*	.140	.234*	.241*	1	.149	.201*	.224*	.380**	.148	.297**	.303**	.338**	.024	.105	.284**	.398**	.307**	.240*	.170	.376**	.166	.510**
	Sig. (2-tailed)	.048	.018	.000	.258	.016	.154	.016	.013		.129	.040	.022	.000	.132	.002	.002	.000	.807	.285	.003	.000	.001	.014	.083	.000	.091	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X110	Pearson Correlation	.178	.068	.263**	.246*	.263**	.048	.219*	.113	.149	1	.248*	.287**	.172	.313**	.406**	.299**	.228*	.156	.202*	.399**	.193*	.278**	.252**	.453**	.185	.304**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.069	.493	.007	.011	.007	.628	.025	.253	.129		.011	.003	.080	.001	.000	.002	.019	.113	.039	.000	.048	.004	.009	.000	.059	.002	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X111	Pearson Correlation	.165	.133	.352**	.280**	.245*	.203*	.276**	.277**	.201*	.248*	1	.257**	.127	.374**	.310**	.202*	.252**	.184	.382**	.346**	.282**	.250*	.324**	.113	.149	.306**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.092	.176	.000	.004	.012	.038	.004	.004	.040	.011		.008	.196	.000	.001	.039	.010	.060	.000	.000	.004	.010	.001	.253	.128	.001	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X112	Pearson Correlation	.276**	.274**	.205*	.166	.372**	.249*	.262**	.165	.224*	.287**	.257**	1	.244*	.219*	.206*	.194*	.379**	.212*	.215*	.248*	.120	.183	.324**	.143	.273**	.338**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.036	.091	.000	.010	.007	.092	.022	.003	.008		.012	.025	.035	.047	.000	.030	.028	.011	.221	.062	.001	.146	.005	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X113	Pearson Correlation	.234*	.165	.255**	-.028	.424**	.244*	.259**	.262**	.380**	.172	.127	.244*	1	.244*	.140	.202*	.400**	.282**	.099	.227*	.488**	.204*	.229*	.039	.369**	.170	.511**



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

Hak



ate Islamic Univ

Sig. (2-tailed)	.016	.093	.009	.779	.000	.012	.008	.007	.000	.080	.196	.012		.012	.155	.039	.000	.004	.313	.020	.000	.037	.019	.694	.000	.083	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.151	.147	.314**	.239*	.325**	.146	.359**	.372**	.148	.313**	.374**	.219*	.244*	1	.361**	.230*	.283**	.252**	.373**	.333**	.161	.322**	.326**	.213*	.221*	.234*	.555**
Sig. (2-tailed)	.125	.135	.001	.014	.001	.137	.000	.000	.132	.001	.000	.025	.012		.000	.018	.003	.009	.000	.001	.101	.001	.001	.029	.024	.016	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.273**	.132	.327**	.236*	.239*	.277**	.278**	.250**	.297**	.406**	.310**	.206*	.140	.361**	1	.195*	.230*	.259**	.269**	.223*	.344**	.323**	.404**	.308**	.342**	.406**	.587**
Sig. (2-tailed)	.005	.181	.001	.015	.014	.004	.004	.010	.002	.000	.001	.035	.155	.000		.046	.018	.008	.006	.022	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.261**	.230*	.163	.138	.174	.244*	.268**	.285**	.303**	.299**	.202*	.194*	.202*	.230*	.195*	1	.306**	.241*	.347**	.277**	.287**	.311**	.224*	.355**	.393**	.150	.535**
Sig. (2-tailed)	.007	.018	.097	.162	.077	.012	.006	.003	.002	.002	.039	.047	.039	.018	.046		.001	.013	.000	.004	.003	.001	.021	.000	.000	.126	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.211*	.411**	.307**	.182	.277**	.242*	.234*	.185	.338**	.228*	.252**	.379**	.400**	.283**	.230*	.306**	1	.290**	.142	.306**	.343**	.198*	.387**	.227*	.390**	.387**	.596**
Sig. (2-tailed)	.031	.000	.001	.063	.004	.013	.016	.059	.000	.019	.010	.000	.000	.003	.018	.001		.003	.147	.001	.000	.043	.000	.020	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105



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

Hak

X118	Pearson Correlation	.182	.251**	.153	.122	.242*	.235*	.357**	.260**	.024	.156	.184	.212*	.282**	.252**	.259**	.241*	.290**	1	.348**	.133	.233*	.267**	.341**	.293**	.375**	.249*	.507**
	Sig. (2-tailed)	.063	.010	.119	.213	.013	.016	.000	.007	.807	.113	.060	.030	.004	.009	.008	.013	.003		.000	.176	.017	.006	.000	.002	.000	.010	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X119	Pearson Correlation	.095	.230*	.110	.144	.222*	.170	.321**	.165	.105	.202*	.382**	.215*	.099	.373**	.269**	.347**	.142	.348**	1	.140	.053	.274**	.282**	.151	.345**	.319**	.466**
	Sig. (2-tailed)	.336	.019	.265	.143	.023	.084	.001	.093	.285	.039	.000	.028	.313	.000	.006	.000	.147	.000		.153	.591	.005	.004	.124	.000	.001	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X120	Pearson Correlation	.201*	.206*	.418**	.236*	.129	.168	.245*	.464**	.284**	.399**	.346**	.248*	.227*	.333**	.223*	.277**	.306**	.133	.140	1	.141	.190	.337**	.320**	.254**	.192*	.544**
	Sig. (2-tailed)	.039	.035	.000	.015	.189	.087	.012	.000	.003	.000	.000	.011	.020	.001	.022	.004	.001	.176	.153		.151	.052	.000	.001	.009	.049	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X121	Pearson Correlation	.291**	.147	.425**	.005	.298**	.196*	.237*	.355**	.398**	.193*	.282**	.120	.488**	.161	.344**	.287**	.343**	.233*	.053	.141	1	.209*	.068	.138	.325**	.241*	.518**
	Sig. (2-tailed)	.003	.134	.000	.958	.002	.045	.015	.000	.000	.048	.004	.221	.000	.101	.000	.003	.000	.017	.591	.151		.032	.493	.160	.001	.013	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X122	Pearson Correlation	.176	.034	.168	.005	.301**	.315**	.260**	.243*	.307**	.278**	.250*	.183	.204*	.322**	.323**	.311**	.198*	.267**	.274**	.190	.209*	1	.225*	.299**	.142	.282**	.500**



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

Hak



ate Islamic Univ

Sig. (2-tailed)	.073	.730	.086	.960	.002	.001	.007	.013	.001	.004	.010	.062	.037	.001	.001	.001	.043	.006	.005	.052	.032		.021	.002	.149	.004	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.167	.350**	.223*	.370**	.340**	.115	.117	.349**	.240*	.252**	.324**	.324**	.229*	.326**	.404**	.224*	.387**	.341**	.282**	.337**	.068	.225*	1	.291**	.174	.178	.555**
Sig. (2-tailed)	.089	.000	.022	.000	.000	.244	.235	.000	.014	.009	.001	.001	.019	.001	.000	.021	.000	.004	.000	.000	.493	.021		.003	.076	.069	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.241*	.160	.197*	.229*	.124	.030	.198*	.188	.170	.453**	.113	.143	.039	.213*	.308**	.355**	.227*	.293**	.151	.320**	.138	.299**	.291**	1	.122	.175	.458**
Sig. (2-tailed)	.013	.103	.044	.019	.207	.762	.043	.055	.083	.000	.253	.146	.694	.029	.001	.000	.020	.002	.124	.001	.160	.002	.003		.213	.074	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.270**	.328**	.269**	.231*	.258**	.205*	.424**	.225*	.376**	.185	.149	.273**	.369**	.221*	.342**	.393**	.390**	.375**	.345**	.254**	.325**	.142	.174	.122	1	.338**	.584**
Sig. (2-tailed)	.005	.001	.005	.018	.008	.036	.001	.020	.000	.059	.128	.005	.000	.024	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.001	.149	.076	.213		.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Pearson Correlation	.279**	.299**	.220*	.065	.358**	.406**	.267**	.217*	.166	.304**	.306**	.338**	.170	.234*	.406**	.150	.387**	.249*	.319**	.192*	.241*	.282**	.178	.175	.338**	1	.546**
Sig. (2-tailed)	.004	.002	.024	.508	.000	.000	.006	.026	.091	.002	.001	.000	.083	.016	.000	.126	.000	.010	.001	.049	.013	.004	.069	.074	.000		.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105



Hak

X1TOTAL	Pearson Correlation	.522**	.480**	.555**	.359**	.561**	.469**	.585**	.569**	.510**	.507**	.526**	.509**	.511**	.555**	.587**	.535**	.596**	.507**	.466**	.544**	.518**	.500**	.555**	.458**	.584**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Layanan)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	26

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



© Hak Cipta D

Hak Cipta D

Validitas Asli Variabel X2 (Komitmen Prodi)

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

Correlations									
		X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X2TOTAL
X21	Pearson Correlation	1	.155	.299**	.253**	.426**	.422**	.273**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.115	.002	.009	.000	.000	.005	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X22	Pearson Correlation	.155	1	.205*	.151	.348**	.220*	.378**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.115		.036	.125	.000	.024	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X23	Pearson Correlation	.299**	.205*	1	.209*	.116	.361**	.183	.544**
	Sig. (2-tailed)	.002	.036		.032	.237	.000	.062	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X24	Pearson Correlation	.253**	.151	.209*	1	.049	.066	.392**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.009	.125	.032		.618	.503	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X25	Pearson Correlation	.426**	.348**	.116	.049	1	.381**	.282**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.237	.618		.000	.004	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X26	Pearson Correlation	.422**	.220*	.361**	.066	.381**	1	.154	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.000	.503	.000		.117	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X27	Pearson Correlation	.273**	.378**	.183	.392**	.282**	.154	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.062	.000	.004	.117		.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
X2TOTAL	Pearson Correlation	.706**	.576**	.544**	.497**	.635**	.603**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105

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

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

State Islamic Univ



Reliabilitas Variabel X2 (Komitmen Prodi)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	7

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



Lampiran 9 (Uji Validitas dan Reliabilitas Asli Angket Kepuasan Mahasiswa)

Validitas

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	YTOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.067	.329**	.158	.211*	.315**	.184	.189	.063	.171	.505**
	Sig. (2-tailed)		.499	.001	.108	.031	.001	.060	.054	.521	.081	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y2	Pearson Correlation	.067	1	.194*	.038	.129	.293**	.385**	.177	.124	.367**	.499**
	Sig. (2-tailed)	.499		.047	.701	.190	.002	.000	.071	.208	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y3	Pearson Correlation	.329**	.194*	1	.180	.209*	.093	.474**	.191	.404**	.287**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.001	.047		.066	.033	.346	.000	.052	.000	.003	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y4	Pearson Correlation	.158	.038	.180	1	.349**	.104	.049	.428**	.330**	.221*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.108	.701	.066		.000	.291	.622	.000	.001	.024	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y5	Pearson Correlation	.211*	.129	.209*	.349**	1	.302**	.033	.253**	.272**	.370**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.031	.190	.033	.000		.002	.735	.009	.005	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y6	Pearson Correlation	.315**	.293**	.093	.104	.302**	1	.229*	.265**	.087	.338**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.346	.291	.002		.019	.006	.377	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y7	Pearson Correlation	.184	.385**	.474**	.049	.033	.229*	1	.327**	.131	.290**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.000	.622	.735	.019		.001	.184	.003	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y8	Pearson Correlation	.189	.177	.191	.428**	.253**	.265**	.327**	1	.315**	.215*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.054	.071	.052	.000	.009	.006	.001		.001	.028	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Y9	Pearson Correlation	.063	.124	.404**	.330**	.272**	.087	.131	.315**	1	.254**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.521	.208	.000	.001	.005	.377	.184	.001		.009	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

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, penerjemahan atau untuk informasi.
 - 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



Hak

Y10	Pearson Correlation	.171	.367**	.287**	.221*	.370**	.338**	.290**	.215*	.254**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.081	.000	.003	.024	.000	.000	.003	.028	.009		.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
YTOTAL	Pearson Correlation	.505**	.499**	.602**	.509**	.567**	.560**	.561**	.603**	.519**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

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

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

Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	10

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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 10 ((Perubahan Dara Ordinal Ke Interval Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi)

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

Keterangan :

T_i = Skor Baku

X_i = Variabel Data Ordinal

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

SD = Standar Deviasi

Responden	Kualitas Layanan			Data Interval
	X_i	$\bar{X}$ (Mean)	SD	$50+10(X_i-\bar{X})/SD$
1	63	92,88	13,567	27,97597111
2	104	92,88	13,567	58,19635881
3	102	92,88	13,567	56,72219356
4	104	92,88	13,567	58,19635881
5	96	92,88	13,567	52,29969780
6	106	92,88	13,567	59,67052407
7	99	92,88	13,567	54,51094568
8	103	92,88	13,567	57,45927618
9	103	92,88	13,567	57,45927618
10	110	92,88	13,567	62,61885457
11	61	92,88	13,567	26,50180585
12	103	92,88	13,567	57,45927618
13	97	92,88	13,567	53,03678042
14	100	92,88	13,567	55,24802830
15	96	92,88	13,567	52,29969780
16	122	92,88	13,567	71,46384610
17	98	92,88	13,567	53,77386305
18	96	92,88	13,567	52,29969780
19	101	92,88	13,567	55,98511093
20	106	92,88	13,567	59,67052407
21	39	92,88	13,567	10,28598806
22	110	92,88	13,567	62,61885457
23	95	92,88	13,567	51,56261517
24	96	92,88	13,567	52,29969780
25	78	92,88	13,567	39,03221051

- 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.

26	59	92,88	13,567	25,02764060
27	76	92,88	13,567	37,55804526
28	100	92,88	13,567	55,24802830
29	84	92,88	13,567	43,45470627
30	105	92,88	13,567	58,93344144
31	75	92,88	13,567	36,82096263
32	91	92,88	13,567	48,61428466
33	115	92,88	13,567	66,30426771
34	105	92,88	13,567	58,93344144
35	104	92,88	13,567	58,19635881
36	110	92,88	13,567	62,61885457
37	91	92,88	13,567	48,61428466
38	96	92,88	13,567	52,29969780
39	67	92,88	13,567	30,92430161
40	110	92,88	13,567	62,61885457
41	101	92,88	13,567	55,98511093
42	110	92,88	13,567	62,61885457
43	124	92,88	13,567	72,93801135
44	52	92,88	13,567	19,86806221
45	106	92,88	13,567	59,67052407
46	92	92,88	13,567	49,35136729
47	52	92,88	13,567	19,86806221
48	104	92,88	13,567	58,19635881
49	85	92,88	13,567	44,19178890
50	104	92,88	13,567	58,19635881
51	105	92,88	13,567	58,93344144
52	93	92,88	13,567	50,08844992
53	84	92,88	13,567	43,45470627
54	86	92,88	13,567	44,92887153
55	95	92,88	13,567	51,56261517
56	101	92,88	13,567	55,98511093
57	93	92,88	13,567	50,08844992
58	97	92,88	13,567	53,03678042
59	101	92,88	13,567	55,98511093
60	97	92,88	13,567	53,03678042
61	96	92,88	13,567	52,29969780
62	87	92,88	13,567	45,66595415
63	93	92,88	13,567	50,08844992
64	89	92,88	13,567	47,14011941
65	97	92,88	13,567	53,03678042
66	86	92,88	13,567	44,92887153
67	93	92,88	13,567	50,08844992
68	81	92,88	13,567	41,24345839
69	101	92,88	13,567	55,98511093



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

70	82	92,88	13,567	41,98054102
71	99	92,88	13,567	54,51094568
72	78	92,88	13,567	39,03221051
73	99	92,88	13,567	54,51094568
74	84	92,88	13,567	43,45470627
75	93	92,88	13,567	50,08844992
76	84	92,88	13,567	43,45470627
77	95	92,88	13,567	51,56261517
78	83	92,88	13,567	42,71762365
79	81	92,88	13,567	41,24345839
80	93	92,88	13,567	50,08844992
81	91	92,88	13,567	48,61428466
82	92	92,88	13,567	49,35136729
83	94	92,88	13,567	50,82553254
84	90	92,88	13,567	47,87720203
85	94	92,88	13,567	50,82553254
86	93	92,88	13,567	50,08844992
87	92	92,88	13,567	49,35136729
88	93	92,88	13,567	50,08844992
89	93	92,88	13,567	50,08844992
90	92	92,88	13,567	49,35136729
91	82	92,88	13,567	41,98054102
92	92	92,88	13,567	49,35136729
93	100	92,88	13,567	55,24802830
94	95	92,88	13,567	51,56261517
95	92	92,88	13,567	49,35136729
96	98	92,88	13,567	53,77386305
97	98	92,88	13,567	53,77386305
98	95	92,88	13,567	51,56261517
99	98	92,88	13,567	53,77386305
100	93	92,88	13,567	50,08844992
101	77	92,88	13,567	38,29512788
102	95	92,88	13,567	51,56261517
103	89	92,88	13,567	47,14011941
104	88	92,88	13,567	46,40303678
105	84	92,88	13,567	43,45470627



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Responden	Komitmen Prodi			Data Interval
	Xi	X (Mean)	SD	$50+10(Xi-X)/SD$
1	16	26,27	4,053	24,66074513
2	28	26,27	4,053	54,26844313
3	27	26,27	4,053	51,80113496
4	28	26,27	4,053	54,26844313
5	21	26,27	4,053	36,99728596
6	28	26,27	4,053	54,26844313
7	29	26,27	4,053	56,7357513
8	30	26,27	4,053	59,20305946
9	31	26,27	4,053	61,67036763
10	34	26,27	4,053	69,07229213
11	30	26,27	4,053	59,20305946
12	28	26,27	4,053	54,26844313
13	28	26,27	4,053	54,26844313
14	30	26,27	4,053	59,20305946
15	27	26,27	4,053	51,80113496
16	31	26,27	4,053	61,67036763
17	34	26,27	4,053	69,07229213
18	29	26,27	4,053	56,7357513
19	31	26,27	4,053	61,67036763
20	30	26,27	4,053	59,20305946
21	16	26,27	4,053	24,66074513
22	32	26,27	4,053	64,1376758
23	28	26,27	4,053	54,26844313
24	24	26,27	4,053	44,39921046
25	21	26,27	4,053	36,99728596
26	21	26,27	4,053	36,99728596
27	21	26,27	4,053	36,99728596
28	28	26,27	4,053	54,26844313
29	29	26,27	4,053	56,7357513
30	28	26,27	4,053	54,26844313
31	28	26,27	4,053	54,26844313
32	28	26,27	4,053	54,26844313
33	31	26,27	4,053	61,67036763
34	28	26,27	4,053	54,26844313
35	29	26,27	4,053	56,7357513
36	30	26,27	4,053	59,20305946
37	35	26,27	4,053	71,5396003
38	26	26,27	4,053	49,33382679
39	21	26,27	4,053	36,99728596
40	28	26,27	4,053	54,26844313
41	24	26,27	4,053	44,39921046
42	31	26,27	4,053	61,67036763



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.

43	33	26,27	4,053	66,60498396
44	14	26,27	4,053	19,72612879
45	28	26,27	4,053	54,26844313
46	28	26,27	4,053	54,26844313
47	14	26,27	4,053	19,72612879
48	34	26,27	4,053	69,07229213
49	27	26,27	4,053	51,80113496
50	34	26,27	4,053	69,07229213
51	27	26,27	4,053	51,80113496
52	26	26,27	4,053	49,33382679
53	25	26,27	4,053	46,86651863
54	26	26,27	4,053	49,33382679
55	26	26,27	4,053	49,33382679
56	26	26,27	4,053	49,33382679
57	28	26,27	4,053	54,26844313
58	26	26,27	4,053	49,33382679
59	26	26,27	4,053	49,33382679
60	28	26,27	4,053	54,26844313
61	31	26,27	4,053	61,67036763
62	24	26,27	4,053	44,39921046
63	22	26,27	4,053	39,46459413
64	27	26,27	4,053	51,80113496
65	27	26,27	4,053	51,80113496
66	25	26,27	4,053	46,86651863
67	26	26,27	4,053	49,33382679
68	25	26,27	4,053	46,86651863
69	28	26,27	4,053	54,26844313
70	22	26,27	4,053	39,46459413
71	27	26,27	4,053	51,80113496
72	23	26,27	4,053	41,93190229
73	28	26,27	4,053	54,26844313
74	23	26,27	4,053	41,93190229
75	29	26,27	4,053	56,73575130
76	27	26,27	4,053	51,80113496
77	25	26,27	4,053	46,86651863
78	22	26,27	4,053	39,46459413
79	24	26,27	4,053	44,39921046
80	25	26,27	4,053	46,86651863
81	27	26,27	4,053	51,80113496
82	22	26,27	4,053	39,46459413
83	27	26,27	4,053	51,80113496
84	27	26,27	4,053	51,80113496
85	27	26,27	4,053	51,80113496
86	27	26,27	4,053	51,80113496



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

87	24	26,27	4,053	44,39921046
88	26	26,27	4,053	49,33382679
89	19	26,27	4,053	32,06266963
90	24	26,27	4,053	44,39921046
91	23	26,27	4,053	41,93190229
92	25	26,27	4,053	46,86651863
93	20	26,27	4,053	34,52997779
94	24	26,27	4,053	44,39921046
95	27	26,27	4,053	51,80113496
96	26	26,27	4,053	49,33382679
97	27	26,27	4,053	51,80113496
98	27	26,27	4,053	51,80113496
99	25	26,27	4,053	46,86651863
100	22	26,27	4,053	39,46459413
101	21	26,27	4,053	36,99728596
102	23	26,27	4,053	41,93190229
103	28	26,27	4,053	54,26844313
104	28	26,27	4,053	54,26844313
105	19	26,27	4,053	32,06266963

Lampiran 11 ((Perubahan Dara Ordinal Ke Interval Kepuasan Mahasiswa)

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

Keterangan :

- T_i = Skor Baku
 X_i = Variabel Data Ordinal
 X = Mean (rata-rata)
 SD = Standar Deviasi

Responden	Kepuasan Mahasiswa			Data Interval
	X_i	X (Mean)	SD	$50+10(X_i-X)/SD$
1	22	36,27	5,319	23,17164881
2	40	36,27	5,319	57,01259635
3	40	36,27	5,319	57,01259635
4	40	36,27	5,319	57,01259635
5	36	36,27	5,319	49,49238579
6	40	36,27	5,319	57,01259635
7	37	36,27	5,319	51,37243843
8	40	36,27	5,319	57,01259635
9	41	36,27	5,319	58,89264899
10	42	36,27	5,319	60,77270164
11	40	36,27	5,319	57,01259635
12	41	36,27	5,319	58,89264899
13	36	36,27	5,319	49,49238579
14	40	36,27	5,319	57,01259635
15	40	36,27	5,319	57,01259635
16	44	36,27	5,319	64,53280692
17	44	36,27	5,319	64,53280692
18	40	36,27	5,319	57,01259635
19	34	36,27	5,319	45,7322805
20	41	36,27	5,319	58,89264899
21	19	36,27	5,319	17,53149088
22	39	36,27	5,319	55,13254371
23	39	36,27	5,319	55,13254371
24	38	36,27	5,319	53,25249107
25	30	36,27	5,319	38,21206994
26	30	36,27	5,319	38,21206994
27	30	36,27	5,319	38,21206994
28	40	36,27	5,319	57,01259635
29	32	36,27	5,319	41,97217522
30	40	36,27	5,319	57,01259635
31	30	36,27	5,319	38,21206994
32	34	36,27	5,319	45,7322805

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.

33	47	36,27	5,319	70,17296484
34	42	36,27	5,319	60,77270164
35	43	36,27	5,319	62,65275428
36	40	36,27	5,319	57,01259635
37	43	36,27	5,319	62,65275428
38	38	36,27	5,319	53,25249107
39	28	36,27	5,319	34,45196466
40	42	36,27	5,319	60,77270164
41	41	36,27	5,319	58,89264899
42	43	36,27	5,319	62,65275428
43	46	36,27	5,319	68,2929122
44	20	36,27	5,319	19,41154352
45	41	36,27	5,319	58,89264899
46	39	36,27	5,319	55,13254371
47	20	36,27	5,319	19,41154352
48	46	36,27	5,319	68,2929122
49	36	36,27	5,319	49,49238579
50	41	36,27	5,319	58,89264899
51	40	36,27	5,319	57,01259635
52	39	36,27	5,319	55,13254371
53	31	36,27	5,319	40,09212258
54	40	36,27	5,319	57,01259635
55	34	36,27	5,319	45,7322805
56	39	36,27	5,319	55,13254371
57	36	36,27	5,319	49,49238579
58	37	36,27	5,319	51,37243843
59	35	36,27	5,319	47,61233315
60	38	36,27	5,319	53,25249107
61	39	36,27	5,319	55,13254371
62	37	36,27	5,319	51,37243843
63	38	36,27	5,319	53,25249107
64	35	36,27	5,319	47,61233315
65	39	36,27	5,319	55,13254371
66	33	36,27	5,319	43,85222786
67	40	36,27	5,319	57,01259635
68	28	36,27	5,319	34,45196466
69	37	36,27	5,319	51,37243843
70	31	36,27	5,319	40,09212258
71	37	36,27	5,319	51,37243843
72	32	36,27	5,319	41,97217522
73	39	36,27	5,319	55,13254371
74	33	36,27	5,319	43,85222786
75	36	36,27	5,319	49,49238579
76	33	36,27	5,319	43,85222786



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.

77	34	36,27	5,319	45,73228050
78	37	36,27	5,319	51,37243843
79	32	36,27	5,319	41,97217522
80	39	36,27	5,319	55,13254371
81	39	36,27	5,319	55,13254371
82	32	36,27	5,319	41,97217522
83	35	36,27	5,319	47,61233315
84	34	36,27	5,319	45,7322805
85	37	36,27	5,319	51,37243843
86	35	36,27	5,319	47,61233315
87	35	36,27	5,319	47,61233315
88	33	36,27	5,319	43,85222786
89	27	36,27	5,319	32,57191201
90	32	36,27	5,319	41,97217522
91	37	36,27	5,319	51,37243843
92	32	36,27	5,319	41,97217522
93	37	36,27	5,319	51,37243843
94	34	36,27	5,319	45,7322805
95	30	36,27	5,319	38,21206994
96	37	36,27	5,319	51,37243843
97	28	36,27	5,319	34,45196466
98	39	36,27	5,319	55,13254371
99	29	36,27	5,319	36,33201730
100	36	36,27	5,319	49,49238579
101	32	36,27	5,319	41,97217522
102	35	36,27	5,319	47,61233315
103	36	36,27	5,319	49,49238579
104	36	36,27	5,319	49,49238579
105	38	36,27	5,319	53,25249107

Lampiran 12 (Output SPSS V.25.0)

HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS LAYANAN	105	39	124	9752	92.88	13.567
KOMITMEN PRODI	105	14	35	2758	26.27	4.053
KEPUASAN MAHASISWA	105	19	47	3808	36.27	5.319
Valid N (listwise)	105					

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-.2051300
	Std. Deviation	2.88311410
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.033
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ANALISIS MULTIKOLINEARITAS

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.934	2.092		1.880	.063		
KUALITAS LAYANAN	.198	.030	.504	6.688	.000	.510	1.961
KOMITMEN PRODI	.532	.099	.406	5.384	.000	.510	1.961

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS HETEROSKEDASITAS

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.855	1.358		2.838	.005
KUALITAS LAYANAN	-.023	.019	-.167	-1.215	.002
KOMITMEN PRODI	.018	.064	.039	.285	.008

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS AUTOKORELASI

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.839 ^a	.705	.699	2.919	2.162

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN PRODI, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.
Konstanta	3,934		
X ₁	0,198	6,688	0,000
X ₂	0,532	5,384	0,000
F _{hitung}	121,711		0,000
R Square	0,705		

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ANALISIS T PARSIAL

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.934	2.092		1.880	.063
KUALITAS LAYANAN	.198	.030	.504	6.688	.000
KOMITMEN PRODI	.532	.099	.406	5.384	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS F SIMULTAN

ANOVA^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	2073.631	2	1036.816	121.711	.000 ^b	
Residual	868.902	102	8.519			
Total	2942.533	104				

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN PRODI, KUALITAS LAYANAN

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.705	.699	2.919

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN PRODI, KUALITAS LAYANAN

Sumber Data : Olahan SPSS V25.0

Lampiran 13 (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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
 Fax. (0781) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: efts@uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/80/2025 Pekanbaru, 03 Januari 2025

Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Pembimbing Skripsi**

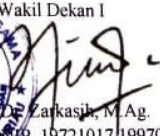
Kepada
 Yth.
 I. Ristiliana, S.Pd. M.Pd.E

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Muammar Syarqawi
 Nim : 12110614680
 Jurusan : Pendidikan Ekonomi
 Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Prodi Terhadap Loyalitas Mahasiswa
 Waktu : 6 Bulan Terhitung Dari Tanggal Keluarnya Surat Bimbingan Ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Pendidikan Ekonomi Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

Wassalam
 an. Dekan
 Wakil Dekan I

 Dr. Zarkasih, M. Ag.
 NIP. 197210171997031004



Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Lampiran 14 (Surat Pra Riset)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang 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. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
 Fax. (0781) 561647 Web www.rik.uinsuska.ac.id, E-mail: effak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-9701/Un.04/F.II.3/PP.00.9/2025
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 14 Mei 2025

Yth : Ketua
 Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 UIN Suska Riau
 di
 Tempat

Assalamu 'alaikum Warhmatullahi Wabarakatuh
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Muammar Syarqawi
 NIM : 12110614680
 Semester/Tahun : VIII (Delapan) 2025
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan III

 Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.
 NIP. 19751115 200312 2 001

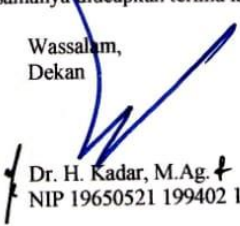
Tembusan:
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran 15 (Surat Izin Riset)

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.

 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: effak_uinsuska@yahoo.co.id										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;"> Nomor : B-9840/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2025 Sifat : Biasa Lamp. : 1 (Satu) Proposal Hal : <i>Mohon Izin Melakukan Riset</i> </td> <td style="width: 40%; text-align: right;"> Pekanbaru, 16 Mei 2025 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding-top: 10px;"> Yth : Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Di Pekanbaru </td> </tr> </table>		Nomor : B-9840/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2025 Sifat : Biasa Lamp. : 1 (Satu) Proposal Hal : <i>Mohon Izin Melakukan Riset</i>	Pekanbaru, 16 Mei 2025	Yth : Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Di Pekanbaru							
Nomor : B-9840/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2025 Sifat : Biasa Lamp. : 1 (Satu) Proposal Hal : <i>Mohon Izin Melakukan Riset</i>	Pekanbaru, 16 Mei 2025										
Yth : Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Di Pekanbaru											
<i>Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh</i> Deka Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa : <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nama</td> <td>: Muammar Syarqawi</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 12110614680</td> </tr> <tr> <td>Semester/Tahun</td> <td>: VIII (Delapan)/ 2025</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Pendidikan Ekonomi</td> </tr> <tr> <td>Fakultas</td> <td>: Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau</td> </tr> </table> ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PRODI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU Lokasi Penelitian : Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Waktu Penelitian : 3 Bulan (16 Mei 2025 s.d 16 Agustus 2025) Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan. Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih. Wassalam, Dekan  Dr. H. Kadar, M.Ag. NIP 19650521 199402 1 001		Nama	: Muammar Syarqawi	NIM	: 12110614680	Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 2025	Program Studi	: Pendidikan Ekonomi	Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Nama	: Muammar Syarqawi										
NIM	: 12110614680										
Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 2025										
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi										
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau										
Tembusan : Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau											



Lampiran 16 (Surat Telah Melakukan Penelitian)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT KETERANGAN

Pekanbaru, 21 Mei 2025

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Muammar Syarqawi
NIM	: 12110614680
Semester	: VIII (delapan)
Pendidikan	: S1 Pendidikan Ekonomi
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Nama yang bersangkutan di atas benar telah melakukan penelitian di Jurusan Pendidikan Ekonomi sesuai dengan judul penelitian tersebut.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Ketua Prodi
Sekretaris Pendidikan Ekonomi

Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par
NIP. 19680713 201411 2 001

Lampiran 17 (Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal)

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrandt Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21128

PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Muammar Syarqawi
Nomor Induk Mahasiswa : 12110614680
Hari/Tanggal Ujian : Selasa / 11 Maret 2025
Judul Proposal Ujian : Pengaruh Kualitas layanan dan komitmen Program Studi terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Ansharullah, S.P., M.Ed	PENGUJI I		
2.	Nasrah, M. Pd. E	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Zuhriyah, M.Ag.
NIP. 610721017 199703 1 004

Pekanbaru, 29 - April - 2025
Peserta Ujian Proposal

Muammar Syarqawi
NIM. 12110614680

- 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 18 (Dokumentasi)

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 Diilindungi Undang-Undang

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

raffi.harahaap@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Mahasiswa/w/i *

Mhd Rafli Harahap

Jenis Kelamin *

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

udah bg 16.41

Oke makasih ya fli 17.06 ✓✓

Shiva Akt 22

Ini ya bang buktinya 21.42

Sama ss kn pas sifa share link angket abg kegrup kelas sifa 🙏 21.43 ✓✓

Atas bantuan serta Partisipasi atau kesediaan teman-teman saya ucapkan Terimakasih Wassalamualaikum Wr. Wb. 🙏 21.50

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, perkenalkan saya Muammar Syarqawi, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU yang sedang mengadakan penelitian untuk keperluan ... forms.gle

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, perkenalkan saya Muammar Syarqawi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 21, saya mohon bantuan dan partisipasi saudara/i Mahasiswa Pendidikan Ekonomi untuk mengisi angket penelitian saya.

Dengan adanya Penelitian saya, saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk menjawab pernyataan-pernyataan pada kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data yang di berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kebutuhan penelitian.

<https://forms.gle/6XzWmSXSXRiPRzbs9>

Atas bantuan serta Partisipasi atau kesediaan teman-teman saya ucapkan Terimakasih Wassalamualaikum Wr. Wb. 🙏

KOMITMEN PRODI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Jawaban Anda telah direkam.

Kirim jawaban lain 10.50

Makasih ya 🙏 12.12 ✓✓

12.34 4G+ 63%

kabinet lubis Aswin, Aulia, Baiqis, Bang Rafly,...

Jadi masuknya...

M Hanif Rydma/PE22 r* Diteruskan

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PRODI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, perkenalkan saya Muammar Syarqawi, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU yang sedang mengadakan penelitian untuk keperluan ... forms.gle

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, perkenalkan saya Muammar Syarqawi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 21, saya mohon bantuan dan partisipasi saudara/i Mahasiswa Pendidikan Ekonomi untuk mengisi angket penelitian saya.

Dengan adanya Penelitian saya, saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk menjawab pernyataan-pernyataan pada kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data yang di berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kebutuhan penelitian.

<https://forms.gle/6XzWmSXSXRiPRzbs9>

Atas bantuan serta Partisipasi atau kesediaan teman-teman saya ucapkan Terimakasih Wassalamualaikum Wr. Wb. 🙏

Kosma 6a

kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data yang di berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kebutuhan penelitian.

<https://forms.gle/6XzWmSXSXRiPRzbs9>

Atas bantuan serta Partisipasi atau kesediaan teman-teman saya ucapkan Terimakasih Wassalamualaikum Wr. Wb. 🙏 10.42 ✓✓

KOMITMEN PRODI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Jawaban Anda telah direkam.

Kirim jawaban lain 10.50

Makasih ya 🙏 12.12 ✓✓



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Muammar Syarqawi, lahir di Bagan Batu pada tanggal 07 Agustus 2003. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 001 Bagan Sinembah pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di MTs N 2 Bagan Sinembah dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SMAN 1 Bagan Sinembah serta lulus pada tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil jurusan Pendidikan Ekonomi konsentrasi Akuntansi pada tahun 2021. Selama perkuliahan, penulis aktif sebagai pengurus organisasi di kampus seperti HMPS Pendidikan Ekonomi periode 2023 sebagai Ketua Bidang Advokasi. Penulis juga terlibat beberapa penulisan artikel, salah satunya yang berhasil terbit pada jurnal terakreditasi sinta 4 yaitu “Building Student Loyalty Through Study Program Commitment” pada tahun 2023. Penulis menyelesaikan penelitian pengembangan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Prodi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”** dibawah bimbingan Ibu Ristiliana, M.Pd.E. Penulis dinyatakan lulus dengan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri 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.