

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

## TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN

( Semester II )



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI PERBANKAN SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM SUNAN KALIJOGO MALANG  
TAHUN AKADEMIK 2018-2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa  
Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

Malang, 15 Juli 2019

Mengesahkan,

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**



*Sri Mulyani*  
**SRI MULYANI, S.E, M.E**

## PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan proses pembelajaran dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan IAI Sunan Kalijogo Malang yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden penelitian yaitu mahasiswa IAI Sunan Kalijogo Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa IAI Sunan Kalijogo Malang.
4. Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Malang, 15 juli 2019

Tim

## EXECUTIVE SUMMARY

Pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan, pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan proses pembelajaran yang terdiri 4 aspek yaitu (1) aspek tangibles; (2) aspek realibility; (3) aspek responsiveness; (4) aspek *empathy* dan (5) aspek assurance. Kedua untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Responden yang menjadi sample adalah 17 mahasiswa IAI Sunan Kalijogo Malang prodi perbankan syariah angkatan 2018. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap kinerja lembaga pada 4 komponen pembelajaran, fasilitas dan layanan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (kurang baik) sampai dengan 4 (Sangat baik) dengan tambahan pilihan angka 0 (nol) jika responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan reliabel dengan koefisien  $\alpha = 0.098$ . Artinya Skala dinilai handal sebagai alat ukur. Data hasil pengukuran terdiri nilai rerata kepuasan terhadap layanan akademik. Data lain berupa diagram kartesius. Sebaran data secara keseluruhan mengikuti garis kurva normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa IAI Sunan Kalijogo Malang. Metode analisis dilakukan dengan bantuan Program SPSS for Mac versi 18.0. Dari hasil pengukuran ini juga diketahui rerata nilai kepuasan per-aspek kinerja.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan IAI Sunan Kalijogo Malang adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di IAI Sunan Kalijogo Malang, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu IAI Sunan Kalijogo Malang.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/ kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan

yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang

telah ditetapkan.

5. IAI Sunan Kalijogo Malang dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), IAI Sunan Kalijogo Malang memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan IAI Sunan Kalijogo Malang terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang proses pembelajaran. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

## **B. Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di IAI Sunan Kalijogo Malang. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

## **C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Februari 2019 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan Juni 2019, sedangkan analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan juli 2019.

#### **D. Responden**

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 17 mahasiswa angkatan 2018 Prodi Perbankan Syariah Islam IAI Sunan Kalijogo Malang.

#### **E. Komponen & Aspek Pengukuran**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 5 aspek, yaitu:

1. Aspek tangibles
2. Aspek realibility
3. Aspek responsiveness
4. Aspek assurance
5. Aspek Empaty

#### **F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya**

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (tidak baik) sampai dengan 5 (sangat baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran berupa rerata nilai kepuasan. Nilai rerata tertinggi yang mungkin dicapai setiap responden adalah 5.00 dan terendah 1.00.

Untuk pilihan jawaban, selain 5 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ( $\alpha = 0.098$ ).



## **BAB II**

### **KONSEP TEORI**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik

langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa penting nya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

## **BAB III**

### **METODE DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Metode**

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran kuisioner. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Islam IAI Sunan Kalijogo Malang angkatan 2018 yang berjumlah 17 orang.

#### **B. Analisis Data**

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya. Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bias digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indekas kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistik kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PBSY IAI SKJ MALANG untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas Sebaran Data

RESPONDEN	Statistika	Df	Sig.	Ket.
Mahasiswa PBSY	1,632	16	0,332	Normal

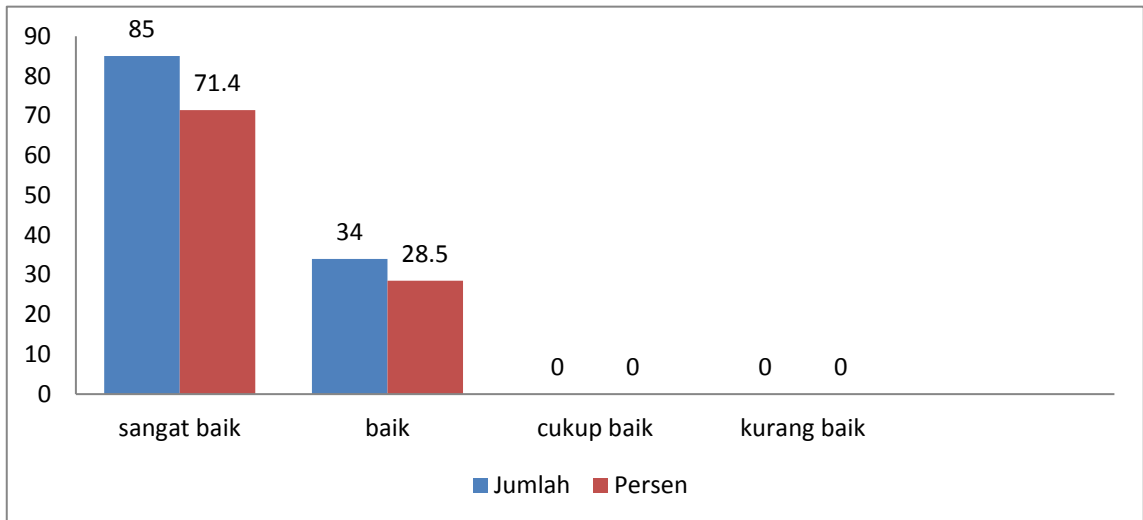
Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data berdistribusi normal. Hasil ini berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi.

**B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**

**1. Aspek Tangibles**

Tabel 4.1 Analisis Kepuasan Tangible

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	0	0	7	10	17
2.	Menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	0	0	3	14	17
3.	Mempunyai perpustakaan yang memadai	0	0	5	12	17
4.	Tersedia sarana untuk kebutuhan peningkatan kompetensi sistem informasi	0	0	5	12	17
5.	Menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	0	0	3	14	17
6.	Menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih dan nyaman	0	0	4	13	17
7.	Mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	0	7	10	17



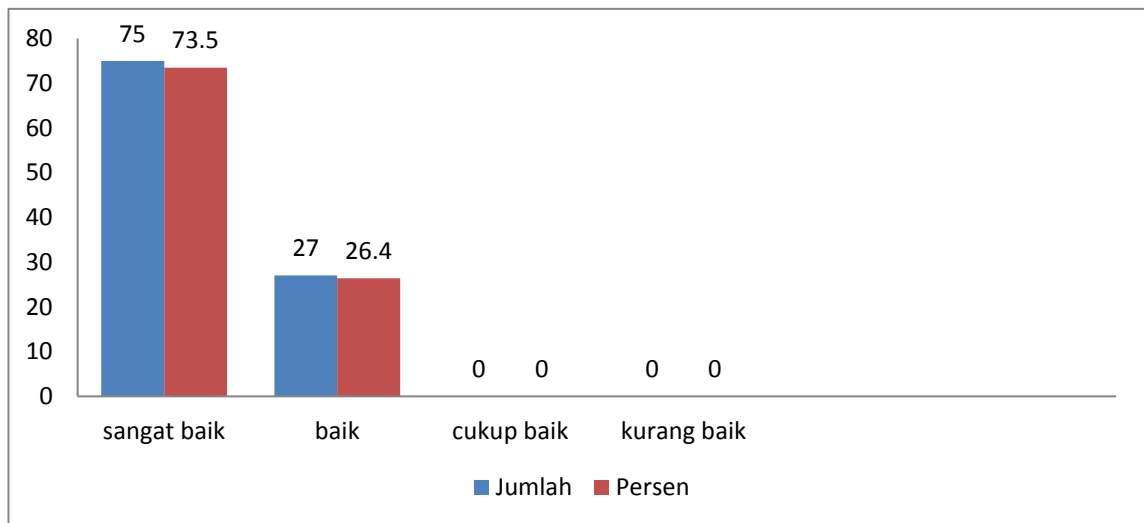
**Grafik 4.1** *Kepuasan Aspek Tangibles*

Berdasarkan Grafik 2.1 diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada Program Studi perbankan syariah sebesar 71.4% berada pada kategori sangat baik, 28.5% pada kategori baik, 0% pada kategori cukup baik, 0% pada kategori kurang baik. Berdasarkan pilihan jawaban responden, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *Tangibles* 71.4%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang proses pembelajaran aspek sikap tanggap berada pada kategori sangat baik.

## 2. Aspek Responsiveness

Tabel 4.2 Analisis Kepuasan Responsiveness

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1.	Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	0	0	3	14	17
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu	0	0	5	12	17
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0	0	5	12	17
4.	Prodi menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	0	0	3	14	17
5.	Prodi selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0	0	4	13	17
6.	Prodi menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	0	0	7	10	17



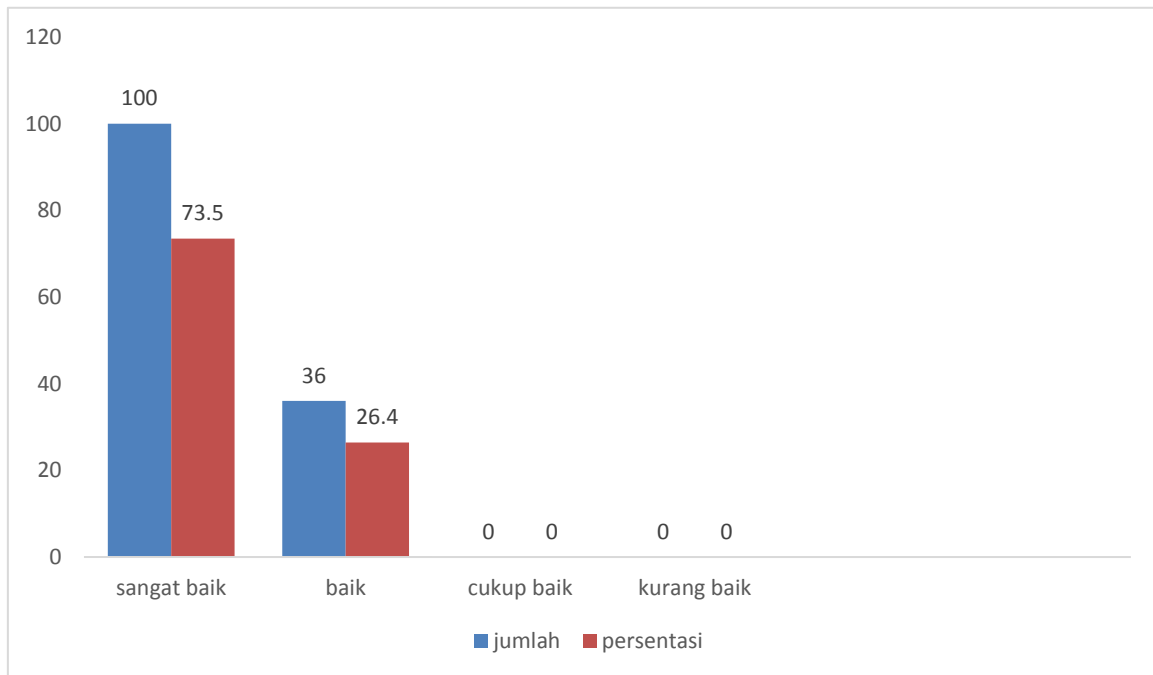
**Grafik 4.2** Kepuasan Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan Grafik 4.2 diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran pada Program Studi perbankan syariah sebesar 73.5% berada pada kategori sangat baik, 26.4% pada kategori baik, 0% pada kategori cukup baik. Berdasarkan pilihan jawaban responden, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *Responsiveness* 73.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang proses pembelajaran aspek sikap tanggap berada pada kategori sangat baik.

### 3. Aspek Reliability

Tabel 4.3 Analisis kepuasan reliability

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	0	0	2	15	17
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0	0	7	10	17
3.	Dosen memberi bahan ajar untuk melengkapi materi yang diberikan di Prodi	0	0	3	14	17
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif	0	0	5	12	17
5.	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	5	12	17
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	0	0	3	14	17
7.	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester	0	0	4	13	17
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	0	0	7	10	17



**Grafik 4.3** *Kepuasan Aspek Reliability*

Berdasarkan Grafik 4.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran IAI Sunan Kalijogo Malang adalah pada aspek sikap tanggap sebesar 73.5% berada pada kategori sangat baik, 26.4% pada kategori baik, 0% pada kategori cukup baik, 0% pada kategori kurang baik. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Proses Pembelajaran IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek reliability 73.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang Proses Pembelajaran aspek sikap tanggap berada pada kategori sangat baik.

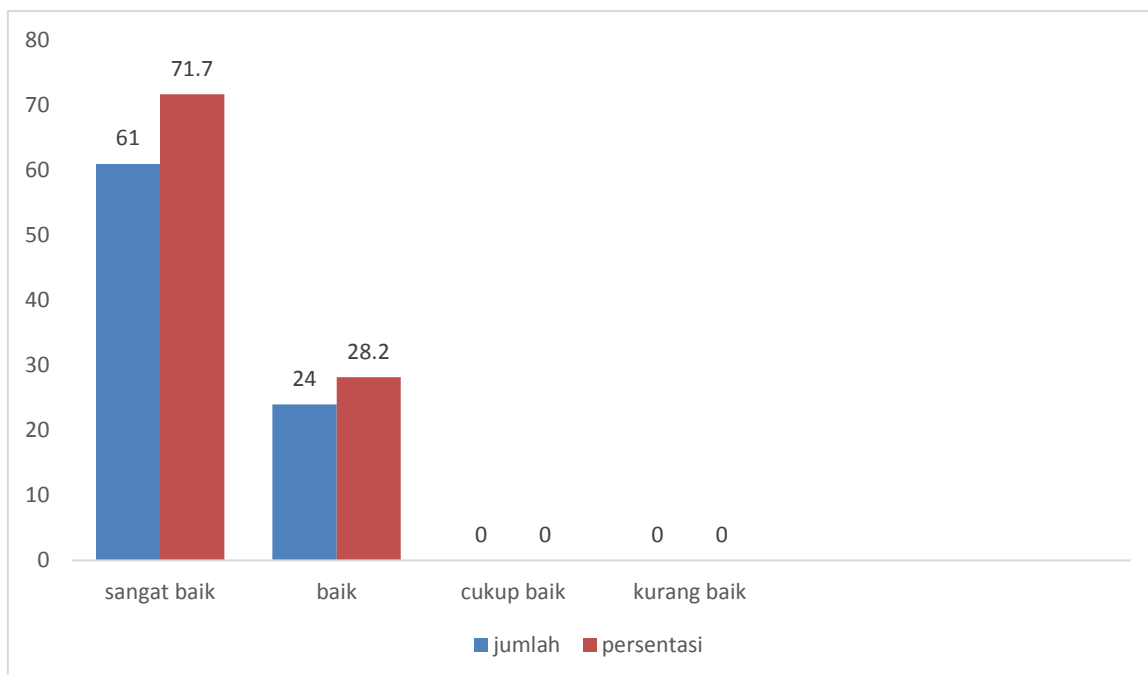
#### 4. Aspek Assurance

Table 4.4 analisis kepuasan aspek assurance

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik.	0	0	5	12	17
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Prodi melalui dosen bimbingan konseling.	0	0	5	12	17



3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.	0	0	3	14	17
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	0	0	4	13	17
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	0	0	7	10	17



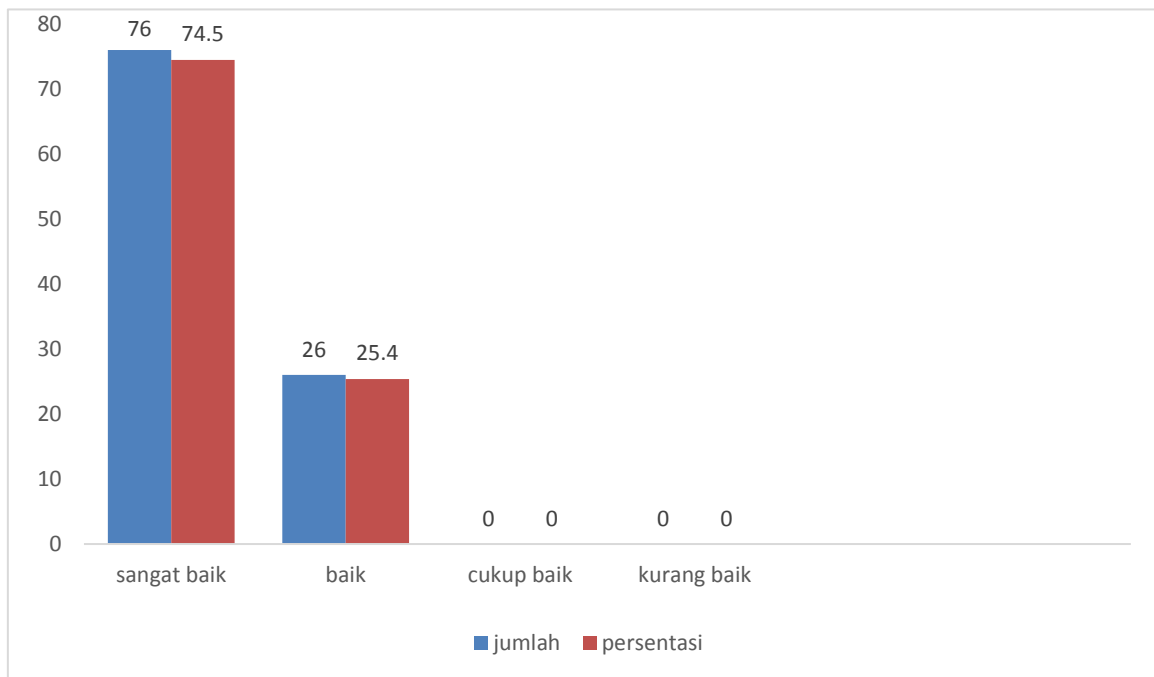
**Grafik 4.4** *Kepuasan Aspek Assurance*

Berdasarkan Tabel 5.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran diIAI Sunan Kalijogo Malang adalah pada aspek sikap assurance sebesar 71.7% berada pada kategori sangat baik, 28.2% pada kategori baik, 0% pada kategori cukup baik. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek reliability 71.7%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran aspek sikap assurance berada pada kategori sangat baik.

## 5. Aspek Empathy

Tabel 4.5 Analisis kepuasan aspek empathy

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1.	Prodi selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0	0	2	15	17
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	0	0	5	12	17
3.	Prodi selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling	0	0	5	12	17
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	0	0	3	14	17
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	0	0	4	13	17
6.	Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	0	0	7	10	17



**Grafik 6.1** *Kepuasan Aspek Empathy*

Berdasarkan Grafik 6.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di IAI Sunan Kalijogo Malang adalah pada aspek sikap empathy sebesar 74.5% berada pada kategori sangat baik, 25.4% pada kategori baik, 0% pada kategori cukup baik. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek reliability 74.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran aspek empathy berada pada kategori sangat baik.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan mahasiswa pada bidang proses pembelajaran dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *tangibles* yaitu 71,4%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek *tangibles* berada pada kategori sangat baik.
2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *Responsiveness* yaitu 73.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek *responsiveness* berada pada kategori sangat baik
3. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *Reliability* yaitu 73.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek *reliability* berada pada kategori sangat baik.
4. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *Assurance* yaitu 71.7%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek *assurance* berada pada kategori sangat baik.
5. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAI Sunan Kalijogo Malang pada aspek *empati* yaitu 74.5%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek *empati* berada pada kategori sangat baik.

#### B. Rekomendasi

Meskipun secara umum seluruh aspek layanan sudah mendapatkan persepsi positif dari mahasiswa namun ada beberapa hal yang masih perlu perhatian antara lain:

1. Agar orang tua dapat mengetahui perkembangan anaknya maka sebaiknya IAI Sunan Kalijogo Malang menyediakan waktu khusus untuk melakukan konsultasi pada pihak IAI Sunan Kalijogo Malang

2. Menyediakan fasilitas dan waktu khusus bagi mahasiswa untuk bisa melakukan bimbingan agar permasalahan/keluhan mahasiswa dapat ditangani oleh IAI Sunan Kalijogo Malang melalui dosen bimbingan.

**Malang, 15 JULI 2019**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN**  
**BISNIS ISLAM**  
**Dekan**



*Sri Mulyani*  
**SRI MULYANI, S.E, M.E**