

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN  
ILMU KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH  
WASIL KEDIRI**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH WASIL  
KEDIRI**

**Oleh  
NELA NOVITA SARI  
NIM.22205010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI**

**2026**

**HALAMAN JUDUL**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP**  
**KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU**  
**KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL**  
**KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri  
untuk memenuhi salah satu  
persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**  
**Nela Novita Sari**  
**22205010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI**  
**2026**

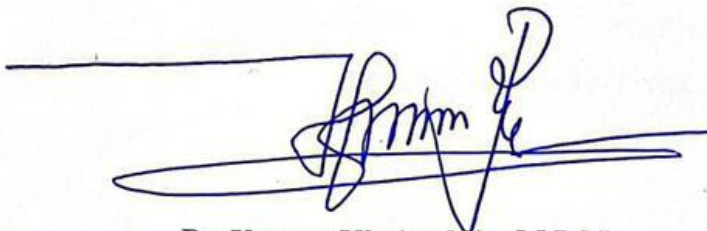
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP**  
**KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU**  
**KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL**  
**KEDIRI**

**SKRIPSI**

Oleh  
**NELA NOVITA SARI**  
**NIM.22205010**

Disetujui oleh :

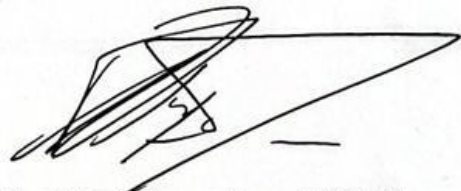
**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I**

**NIP. 197205052006041001**

**Dosen Pembimbing II**



**Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I**

**NIP. 198808232015031008**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Pada tanggal 24 Juni 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama

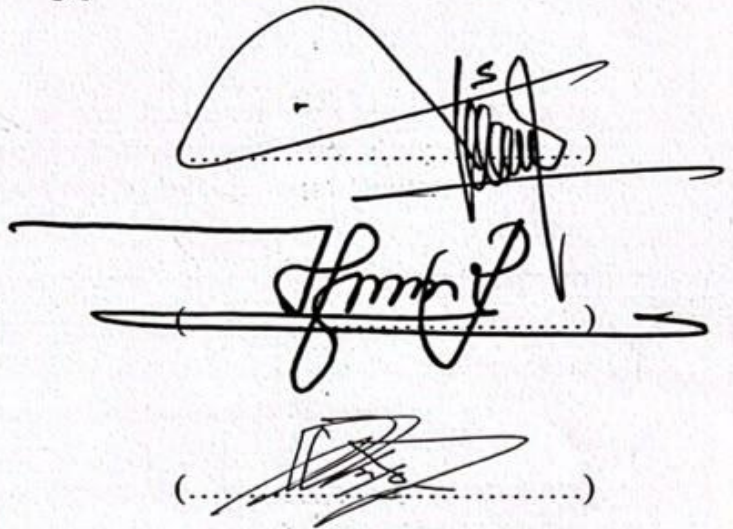
**Moh. Zainal Fanani, M.Pd**  
NIP. 197406202011011001

2. Penguji 1

**Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I**  
NIP. 197205052006041001

3. Penguji 2

**Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I**  
NIP. 198808232015031008



Kediri, 7 Juli 2026

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



**Dr. Hi. Munifah, M.Pd.I**  
NIP. 19700441219440320006

## NOTA DINAS

Kediri, 8 Juni 2026

Lampiran : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN)  
Syekh Wasil Kediri

*Assalamu'allaikum Wr.Wb*

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Nela Novita Sari  
NIM : 22205010  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu. Bersama ini terlampir satu berkas, naskah skripsisnya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam siding munaqosah.

Demikian agar maklum dari atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'allaikum Wr.Wb*

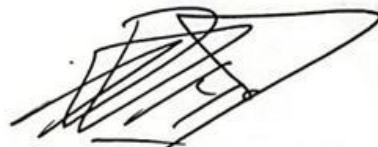
**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing 2**



**Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I**

**NIP. 197205052006041001**



**Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I**

**NIP. 198808232015031008**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 8 Juni 2026

Lampiran : -

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN)  
Syekh Wasil Kediri

*Assalamu'allaikum Wr.Wb*

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Nela Novita Sari  
NIM : 22205010  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu. Bersama ini terlampir satu berkas, naskah skripsisnya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam siding munaqosah.

Demikian agar maklum dari atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'allaikum Wr.Wb*

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing 2**



**Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I**

**NIP. 197205052006041001**



**Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I**

**NIP. 198808232015031008**

## HALAMAN MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaiknya-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (orang lain).”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> (HR. Ath-Thabari, Ahmad, dan Al-Qadlaa’iy)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbii alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang aku sayangi dan berarti dalam hidupku.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mempersembahkan karya ini kepada, antara lain :

1. Cinta pertama, panutanku, dan pintu surgaku, ibunda miyanti narsih. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar atas segala do'a, kasih sayang, nasihat, dukungan, semangat serta cinta yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar rasa terima kasih penulis atas setiap perjuangan dan ketulusan yang telah diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Kepada keluarga besar tercinta yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, perhatian, kasih sayang, serta kebahagiaan dalam setiap proses perjalanan penulis. Terima kasih atas segala semangat, nasihat, dan dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis, baik dalam keadaan sulit maupun bahagia, sehingga penulis mampu bertahan, bangkit, dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.
3. Tak lupa sahabat dan teman-teman seperjuangan yang sudah kebersamai dan selalu hadir memberikan semangat, bantuan, dukungan, serta kebersamaan yang penuh cerita serta kebahagiaan dalam menyelesaikan masa studi ini.
4. Dan terakhir, untuk diri sendiri, terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan bangkit hingga berada di titik ini. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, kesabaran, dan perjuangan tidak akan pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik serta membawa kebanggaan dan kebahagiaan bagi diri sendiri dan orang-orang tercinta.

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nela Novita Sari  
NIM : 22205010  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau keseluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau tidak dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian atau seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 8 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Nela Novita Sari

NIM.22205010

## ABSTRAK

NELA NOVITA SARI, Dosen Pembimbing Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I dan Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I, *Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Mixed Method, Sequential Explanatory.

Pendidikan tinggi berperan penting dalam menghasilkan SDM berkualitas melalui penyelenggaraan proses belajar dan layanan akademik yang bermutu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi menyeluruh terhadap lima dimensi utama kualitas layanan (SERVQUAL), yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) guna mengetahui bagaimana kelima dimensi tersebut memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Selain itu, fokus kajian juga diarahkan untuk menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman nyata yang dihadapi mahasiswa terkait pelayanan administrasi, proses pembelajaran, maupun pemanfaatan fasilitas pendukung di lingkungan fakultas.

Penelitian ini menerapkan metode campuran (*mixed method*) dengan desain sekuensial eksplanatori (*sequential explanatory*), analisis data kuantitatif dilakukan pada tahap pertama, kemudian diikuti oleh pengumpulan dan analisis data kualitatif untuk memperdalam serta menjelaskan hasil temuan kuantitatif tersebut. Pendekatan kuantitatif melibatkan sampel sebanyak 400 mahasiswa aktif FTIK UIN Syekh Wasil Kediri yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari total populasi 3.815 mahasiswa, dengan kuesioner berskala Likert sebagai instrumen utamanya. Sementara itu, pendekatan kualitatif dilaksanakan melalui teknik wawancara mendalam bersama perwakilan mahasiswa serta pelaksana teknis kebijakan layanan akademik fakultas, Bapak Rendy Arviandy, yang didukung oleh pedoman observasi dan studi dokumentasi untuk menjamin keabsahan serta kredibilitas data yang dikumpulkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,767 > t$  tabel  $1,966$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , serta nilai Beta sebesar  $0,580$  yang menunjukkan adanya pengaruh yang cukup kuat. (2) Kualitas layanan akademik memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $R$  Square sebesar  $0,833$ , yang berarti kualitas layanan akademik mampu menjelaskan kepuasan mahasiswa sebesar  $83,3\%$ . (3) Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap layanan akademik yang diberikan. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai telah

diterapkan dengan baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.

## ABSTRACT

NELA NOVITA SARI, Academic Advisors Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I and Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I, *Analysis of Academic Service Quality on Student Satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University (UIN) Syekh Wasil Kediri, Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Syekh Wasil Kediri, 2026.*

**Keywords:** *Academic Service Quality, Student Satisfaction, Mixed Method, Sequential Explanatory.*

*Higher education plays a crucial role in producing high-quality human resources through the delivery of quality learning processes and academic services. Therefore, this study focuses on analyzing the influence of academic service quality on student satisfaction levels at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Education (FTIK) of Syekh Wasil State Islamic University (UIN) in Kediri. This study emphasizes a comprehensive evaluation of the five main dimensions of service quality (SERVQUAL), which include tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy, to determine how these five dimensions influence student satisfaction as users of educational services. In addition, the study also aims to explore in depth the perceptions and real-life experiences of students regarding administrative services, the learning process, and the use of supporting facilities within the faculty.*

*This study employed a mixed-methods approach with a sequential explanatory design; quantitative data analysis was conducted in the first stage, followed by the collection and analysis of qualitative data to further explore and explain the quantitative findings. The quantitative approach involved a sample of 400 active students at the Faculty of Information and Communication Technology (FTIK) at UIN Syekh Wasil Kediri, selected using the Slovin formula from a total population of 3,815 students, with a Likert-scale questionnaire as the primary instrument. Meanwhile, the qualitative approach was carried out through in-depth interviews with student representatives and the technical implementer of the faculty's academic service policies, Mr. Rendy Arviandy, supported by observation guidelines and document analysis to ensure the validity and credibility of the collected data.*

*Based on the results of this study, it can be concluded that (1) the quality of academic services has a positive and significant effect on student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Education, UIN Syekh Wasil Kediri. This is evidenced by a calculated t-value of  $3.767 > \text{the critical t-value of } 1.966$  and a p-value of  $0.001 < 0.05$ , as well as a beta value of  $0.580$ , indicating a fairly strong effect. (2) The quality of academic services makes a significant contribution to student satisfaction. This is indicated by an R-squared value of  $0.833$ , meaning that the quality of academic services accounts for  $83.3\%$  of student satisfaction. (3) Based on the interview results, students have a positive perception of the academic services provided. The dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are assessed as having been well implemented, thereby enhancing student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Education, UIN Syekh Wasil Kediri.*

## KATA PENGANTAR

Ucapan Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan Rahmat serta hidayah-Nya. Serta sholawat dan salam yang senantiasa dihanturkan kepada Nabi besar Rasulullah SAW, hingga penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri”** dapat terselesaikan sebagai sebuah usaha untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program strata satu (S-1) Manajemen Pendidikan Islam.

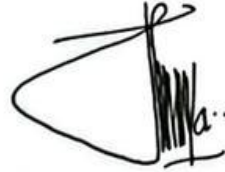
Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam memberikan dukungan dan bimbingan hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Diucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri sekaligus Dosen pembimbing I
4. Bapak Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I selaku Dosen pembimbing II
5. Bapak Rendy Arviandy, selaku Pelaksana teknis kebijakan layanan akademik
6. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022, 2023, 2024, 2025, selaku responden penelitian

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga segala bantuan, doa, dan

dukungan dari berbagai pihak mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.  
Aamiin.

Kediri, 8 Juni 2026

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'N' and 'S' with a small 'a' and dots at the end.

Nela Novita Sari

22205010

## DAFTAR ISI

|                                                  |              |
|--------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                 | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                  | <b>iii</b>   |
| <b>NOTA DINAS .....</b>                          | <b>v</b>     |
| <b>NOTA PEMBIMBING.....</b>                      | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                       | <b>vii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                 | <b>viii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b> | <b>ix</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>x</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                       | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xx</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah.....                   | 1            |
| B. Fokus Penelitian .....                        | 7            |
| C. Batasan Masalah.....                          | 8            |
| D. Rumusan Masalah .....                         | 9            |
| E. Tujuan Penelitian.....                        | 10           |
| F. Manfaat Penelitian .....                      | 10           |
| G. Definisi Operasional.....                     | 12           |
| H. Penelitian Terdahulu.....                     | 14           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>18</b>    |
| A. Deskripsi Teori .....                         | 18           |
| B. Kerangka Berpikir.....                        | 33           |
| C. Hipotesis.....                                | 35           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>           | <b>38</b>    |
| A. Metode Kuantitatif .....                      | 38           |
| 1. Populasi dan Sampel .....                     | 38           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2. Instrumen Penelitian.....                                                                                                                                                                                                                                                                 | 40         |
| 3. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                                                                                                                                                                             | 46         |
| 4. Teknik Analisis Data .....                                                                                                                                                                                                                                                                | 47         |
| B. Metode Kualitatif .....                                                                                                                                                                                                                                                                   | 55         |
| 1. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                                                                                                                                                                             | 55         |
| 2. Analisis Data .....                                                                                                                                                                                                                                                                       | 56         |
| 3. Uji Keabsahan Data.....                                                                                                                                                                                                                                                                   | 57         |
| C. Metode Gabungan .....                                                                                                                                                                                                                                                                     | 58         |
| 1. Deskripsi Data Gabungan .....                                                                                                                                                                                                                                                             | 58         |
| 2. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif .....                                                                                                                                                                                                                           | 58         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>60</b>  |
| A. Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                                                                                                                                    | 60         |
| B. Hasil Pengujian Hipotesis Kuantitatif dan Kualitatif.....                                                                                                                                                                                                                                 | 105        |
| C. Pembahasan.....                                                                                                                                                                                                                                                                           | 115        |
| 1. Apakah Kualitas Layanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.....                                                                                                                                               | 115        |
| 2. Sejauh Mana Dimensi Kualitas Layanan Akademik Yang Meliputi Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri ..... | 121        |
| 3. Bagaimana Persepsi dan Pengalaman Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Yang Diberikan Oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri.....                                                                                                                        | 125        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>128</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                                                                                                                                                          | 128        |
| B. Saran.....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 130        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>131</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>134</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>171</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Data Populasi.....                                     | 38 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....                                     | 40 |
| Tabel 3. 3 Instrumen Kualitas Layanan Akademik (Variabel X) ..... | 41 |
| Tabel 3. 4 Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y) .....        | 45 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                                                  | 32 |
| Gambar 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X Tahap 1 .....                             | 49 |
| Gambar 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X Tahap 2 .....                             | 50 |
| Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....                                     | 51 |
| Gambar 3. 4 Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y .....                              | 52 |
| Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Penelitian .....                                     | 63 |
| Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan dalam Prodi .....               | 63 |
| Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 63 |
| Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan .....                             | 64 |
| Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi .....                        | 64 |
| Gambar 4. 6 Diagram Responden Berdasarkan Angkatan dalam Program Studi .....         | 65 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X .....                                     | 66 |
| Gambar 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....                                     | 66 |
| Gambar 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel X .....                                    | 67 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....                                 | 67 |
| Gambar 4. 11 Hasil Uji Linearitas .....                                              | 68 |
| Gambar 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....                                              | 68 |
| Gambar 4. 13 Hasil Uji t Parsial .....                                               | 70 |
| Gambar 4. 14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                               | 70 |
| Gambar 4. 15 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Tangibles .....      | 75 |
| Gambar 4. 16 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy .....                           | 78 |
| Gambar 4. 17 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri .....          | 79 |
| Gambar 4. 18 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Reliability .....    | 79 |
| Gambar 4. 19 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy .....                           | 81 |
| Gambar 4. 20 Dokumentasi Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri .....                 | 82 |
| Gambar 4. 21 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Responsiveness ..... | 82 |
| Gambar 4. 22 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy .....                           | 85 |
| Gambar 4. 23 Dokumentasi Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri .....                 | 86 |
| Gambar 4. 24 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Assurance .....      | 86 |
| Gambar 4. 25 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy .....                           | 88 |

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 26 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri .     | 89  |
| Gambar 4. 27 Hasil Variabel Kualitas Layanan Akademik Indikator Empathy.... | 89  |
| Gambar 4. 28 Dokumentasi kepada bapak Rendy Arviandy .....                  | 91  |
| Gambar 4. 29 Dokumentasi kepada Mahasiswa FTIK UIN Syekh Wasil Kediri .     | 91  |
| Gambar 4. 30 Hasil Variabel Kepuasan Mahasiswa .....                        | 92  |
| Gambar 4. 31 Hasil Uji Validitas Variabel X .....                           | 103 |
| Gambar 4. 32 Hasil Uji Validitas Variabel X .....                           | 103 |
| Gambar 4. 33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....                        | 104 |
| Gambar 4. 34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....                        | 104 |
| Gambar 4. 35 Hasil Uji Linearitas .....                                     | 105 |
| Gambar 4. 36 Hasil Uji Normalitas.....                                      | 105 |
| Gambar 4. 37 Hasil Uji t Parsial .....                                      | 107 |
| Gambar 4. 38 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                 | 108 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....                            | 134 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian .....                   | 135 |
| Lampiran 3 Bukti Bimbingan Skripsi .....                         | 136 |
| Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....                                | 139 |
| Lampiran 5 Pedoman Observasi .....                               | 142 |
| Lampiran 6 Instrumen Kualitas Layanan Akademik (Variabel X)..... | 143 |
| Lampiran 7 Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y) .....       | 152 |
| Lampiran 8 Dokumentasi.....                                      | 154 |
| Lampiran 9 Tabulasi Data Responden .....                         | 157 |