

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN
AKADEMIK DENGAN LOYALITAS MAHASISWA PERGURUAN TINGGI
(STUDI KASUS DI PASCASARJANA IAIN KEDIRI)**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

Wahhab Nashihatus Shofaa

92400819022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA IAIN KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui untuk diajukan pada ujian tesis
Pascasarjana IAIN Kediri

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. H. Nur Ahid , M.Ag 1.

Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag 2.

Kediri,.....

PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis karya Wahhab Nashihatus Shofaa dengan judul “HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN AKADEMIK DENGAN LOYALITAS MAHASISWA PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS DI PASCASARJANA IAIN KEDIRI)” ini telah diuji dan setelah diperbaiki sebagaimana mestinya dapat disahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) Pascasarjana IAIN Kediri pada tanggal 22 Juli 2021.

Tim Penguji:

1. Dr. Anis Humaidi, M.Ag. (Ketua)
2. Noer Hidayah, M.Si (Penguji Utama)
3. Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag. (Penguji)
4. Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag. (Penguji)

Kediri, 20 Agustus 2021
Mengetahui
Direktur,

Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag.

MOTTO

**“Pelayanan Yang Fokus Kepada Pelanggan
Merupakan Kunci Keberhasilan Pemasaran Suatu
Perusahaan”¹**

¹ Budi Haryono, *How to Manage Costumer Voice*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 12.

ABSTRAK

Wahhab Nashihatus Shofaa. *Hubungan Antara Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Akademik Dengan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri (Studi Kasus di Pascasarjana IAIN Kediri)*. Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Dosen Pembimbing Prof. Dr. H. Nur Ahid, M.Ag dan Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Maka peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik, dan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri, dan juga hubungan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa. Dengan rumusan masalah, a) Bagaimana kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri? b) Bagaimana loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri? c) adakah hubungan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri?.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dalam pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri. Dengan sampel sebanyak 95 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner (angket) peneliti mengumpulkan data dengan bantuan aplikasi Google Formulir karena kondisi COVID-19.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri dikategorikan Sangat Tinggi dengan rata-rata 149,33 yang berada pada skor 105-125. Sedangkan loyalitas mahasiswa dikategorikan Tinggi dengan rata-rata 12,09 yang berada pada skor 27,2-33,6. Dan untuk hipotesis yang diajukan dapat diterima yaitu, adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat taufik-Nya kepada peneliti sehingga Tesis dengan judul “Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik dengan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Pascasarjana IAIN Kediri)”. Tesis ini merupakan penelitian yang diajukan ke Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Kediri, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Pendidikan. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan, bimbingan dan motivasi selama peneliti menyusun tesis ini. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan terhadap kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ahid , M.Ag selaku Direktur Pascasarjana IAIN Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ahid , M.Ag selaku pembimbing I dan bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag selaku pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan secara tulus dan ikhlas kepada peneliti dalam penulisan Tesis ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Pascasarjana IAIN Kediri, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan motivasi kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Pascasarjana IAIN Kediri.
4. Bapak, Ibu, Kakak-kakak, Adik-adik ku serta keluarga yang senantiasa mendoakan, menyayangi, membantu serta memotivasi peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 terutama jurusan MPI (Manajemen Pendidikan Islam) yang sama-sama menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Serta semua pihak yang doanya selalu mengalir untuk peneliti, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu menyelesaikan Tesis ini.

Atas jasa yang diberikan, peneliti tidak dapat memberikan balasan apapun, kecuali doa semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dalam penyusunan Tesis ini peneliti menyadari banyak sekali kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat dibutuhkan demi kesempurnaan penyusunan Tesis ini. Akhirnya dengan segala kekurangan dan kelebihan peneliti berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. *Amin.*

Kediri, 07 Juli 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	1
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	6i
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN	10
DAFTAR LAMPIRAN	11i
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Definisi/Penegasan Istilah	16
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Hipotesis	18
H. Sistematika Pembahasan	19
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan Akademik	9
B. Konsep Kepuasan Mahasiswa	14
C. Loyalitas Mahasiswa	19
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa	23
BAB III METODE PENELITIAN	27

A. Rancangan Penelitian	27
B. Variabel Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Pengumpulan Data	31
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
1. Sejarah singkat Pascasarjana IAIN Kediri	39
2. Visi dan Misi Pascasarjana IAIN Kediri.....	41
3. Letak Geografis	42
B. Deskripsi Data.....	42
1. Uji Validitas dan Reliabelitas Angket	43
2. Uji Normalitas	46
3. Hasil Analisis Data.....	47
C. Pengujian Hipotesis.....	50
BAB V PEMBAHASAN	53
BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Implikasi teoritis dan praktis	56
C. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Table 3.1 Rumus *Issac* dan *Michael*

Table 3.2 Instrumen Penelitian Skala Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik

Table 3.3 Instrumen Penelitian Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4.1 Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa (X)

Tabel 4.2 Hasil Validitas Instrumen Loyalitas Mahasiswa (Y)

Tabel 4.3 Tabel Reliabelitas Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.4 Tabel Reliabelitas Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4.5 Tabel Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 4.6 Statistics Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.7 Pedoman *True Score* Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.8 Statistics Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4.9 Pedoman *True Score* Loyalitas Mahasiswa

Tabel 4.10 Uji Korelasi Kepuasan Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa

DAFTAR BAGAN

Gambar 2.1 Pelanggan pendidikan

Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan stakeholder

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa

Lampiran 2 Nama-nama Mahasiswa Pascasarjana Angkatan 2019

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Distribusi Nialai R

Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Normalitas

Lampiran 7 Uji Hipotesis

Lampiran 8 Daftar Konsul Pembimbing I

Lampiran 9 Daftar Konsul Pembimbing II

Lampiran 10 Suratn Izin Penelitian

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup