

# SKRIPSI

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**USWATUN HASANAH**  
**155210165**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Oleh:

**USWATUN HASANAH**

**155210165**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Total populasi 1.752 orang dengan sampel sebanyak 100 orang responden melalui metode pengambilan ukuran jumlah sampel menggunakan rumus slovin serta teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Non-Random Sampling*. Adapun metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dengan memberikan skor terhadap butir-butir pernyataan yang terdapat dalam angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR. Hal ini terbukti dari hasil penelitian diperoleh 60,8% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai skor sebesar 8.040 dan berada di range 7.821 – 9.660 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR termasuk dalam kategori memuaskan.

**Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Tata Usaha.**

## ABSTACT

### ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE FACULTY OF ECONOMICS, ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU

By:

**USWATUN HASANAH**

**155210165**

This study aims to determine and analyze student satisfaction with the quality of administrative services at the Faculty of Economics, Islamic University of Riau. The total population is 1.752 people with a sample of 100 respondents through the method of taking the size of the sample using the Slovin formula and the sampling technique used is *Purposive Non-Random Sampling*. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis method used is a descriptive method by giving a score to the statement items contained in the questionnaire. The results showed that the students of the Faculty of Economics were satisfied with the quality of administrative services at the Faculty of Economics, UIR. This is evident from the results of the study that 60,8% of respondents stated that they were satisfied with the total weighted score of 8.040 and was in the range of 7.821 – 9.660 which indicates that the quality of administrative services in Faculty of Economics UIR is included in the satisfactory category.

**Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, Administration.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, wr.wb.*

*Alhamdulillah* *rabbil'alam*, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, karena atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, nasihat dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus ingin menyampaikan rasa hormat dan dan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sarjono dan Ibu Tety Wiranti serta adik-adikku Anisa Turrohmah dan Muhammad Ilham Hermawan. Terimakasih yang tak terhingga atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, nasihat-nasihat, dorongan semangat, bantuan moril maupun materil dan segalanya yang telah diberikan selama ini.
2. Ibu Hj. Susie Suryani, SE., MM selaku pembimbing yang senantiasa memberikan motivasi, memperbaiki dan menyempurnakan sehingga penulisan skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan.
3. Ibu Dr. Eva Sundari., SE., MM., CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR.

4. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama di bangku kuliah, serta para pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar di kampus.
6. Kepada teman-teman angkatan 2015 di Fakultas Ekonomi UIR.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, masih terdapat begitu banyak kesalahan dan kekurangan baik isi maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terimakasih.

*Wassalamu'alaikum, wr.wb.*

Pekanbaru, November 2021

Uswatun Hasanah

## DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
2.1.6 Membangun Kualitas Pelayanan.....	17
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	18
2.1.2 Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan .....	20

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Pelanggan.....	22
2.1.4 Dimensi Kepuasan Mahasiswa .....	24
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5 Hipotesis .....	31
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Lokasi Objek Penelitian .....	32
3.2 Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel .....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Metode Analisis Deskriptif .....	36
3.6.2 Uji Instrumen .....	37
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Sejarah Universitas Islam Riau .....	39
4.2 Profil Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.....	40
4.2.1 Sejarah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau .....	40
4.2.2 Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi UIR.....	42

4.2.3 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi UIR .....	44
4.3 Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR.....	45
4.4 Tugas dan Wewenang Jabatan Tata Usaha.....	45
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Identifikasi Responden .....	49
5.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
5.1.2 Program Studi.....	50
5.1.3 Angkatan .....	50
5.2 Uji Validitas dan Realibilitas .....	51
5.2.1 Uji Validitas .....	51
5.2.2 Uji Realibilitas .....	53
5.3 Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Admistrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR.....	53
5.3.1 Tangible (bukti fisik) .....	54
5.3.2 Reliable (kehandalan) .....	58
5.3.3 Responsiviness (daya tanggap) .....	64
5.3.4 Assurance (jaminan) .....	71
5.3.5 Emphaty (perhatian) .....	76
5.4 Pembahasan .....	82
<b>BAB IV : PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran.....	90



**Daftar Pustaka ..... 91**

**Lampiran..... 93**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

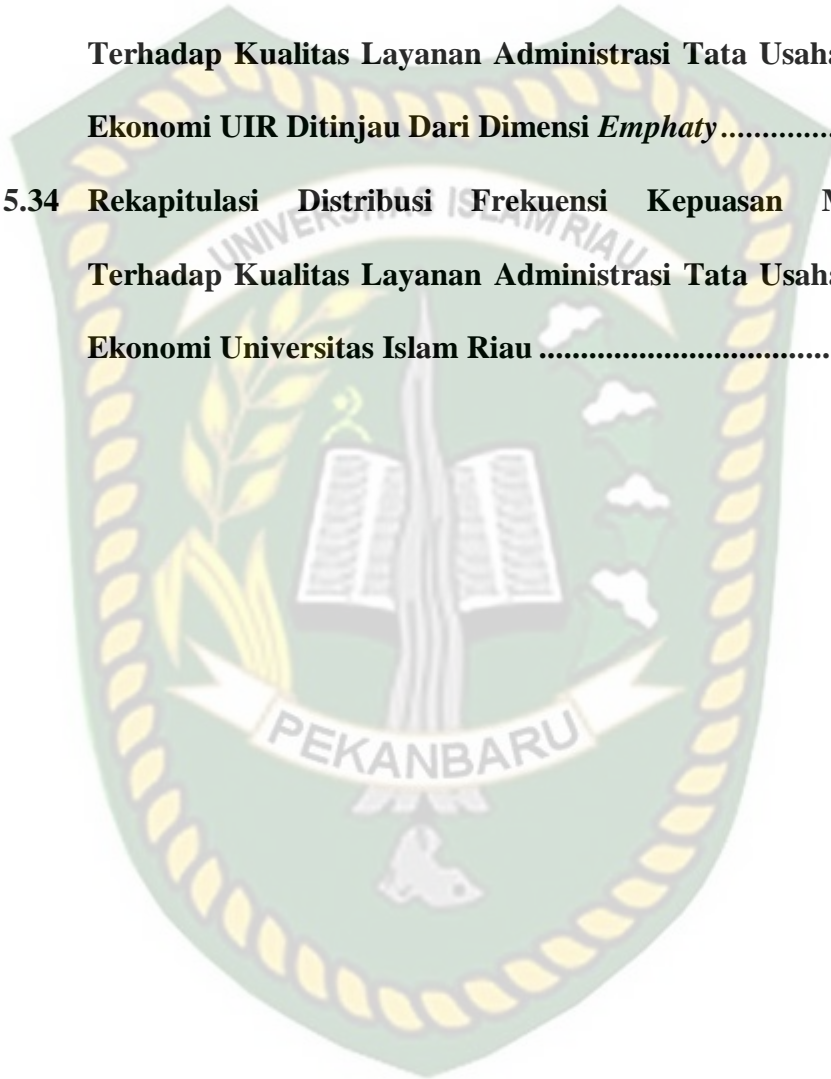
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIR Angkatan Tahun 2015 s.d Tahun 2018 .....	5
Tabel 1.2	Data Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	32
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	50
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	51
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 5.5	Hasil Uji Realibilitas .....	53
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Tentang Penampilan Pegawai Selalu Rapi.....	54
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Tentang Adanya Ruang Tunggu.....	55
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Tentang Meja Layanan Mudah Dijangkau .....	55
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Ruang Pelayanan .....	56
Tabel 5.10	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi <i>Tangible</i> .....	57

<b>Tabel 5.11</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memahami Pekerjaannya Dengan Baik.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 5.12</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Setiap Pelayanan Dilakukan Dengan Baik dan Tepat Sasaran.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 5.13</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat dan Sesuai Prosedur .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 5.14</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Adil dan Tidak Pilih Kasih .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 5.15</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Mudah .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 5.16</b>	<b>Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi <i>Reliable</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 5.17</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Bersedia Membantu Permasalahan Mahasiswa.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 5.18</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Menanyakan Apa Kebutuhan Mahasiswa .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 5.19</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Menyambut Mahasiswa Dengan Ramah.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 5.20</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Tanggap Dalam Memberikan Informasi .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 5.21</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Berada Dikantor/ruang Pelayanan.....</b>	<b>67</b>

Tabel 5.22	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mau Mendengarkan Setiap Keluhan Mahasiswa .....	68
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Tentang Respons Yang Cepat Dari Pegawai Terhadap Setiap Kebutuhan Mahasiswa.....	69
Tabel 5.24	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi <i>Responsiviness</i> .....	69
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Tentang Setiap Permasalahan Yang Dihadapi Mahasiswa Selalu Bisa Diselesaikan Pegawai .....	72
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Selalu terselesaikan Tepat Waktu .....	73
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada.....	73
Tabel 5.28	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	74
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Tentang Perhatian Secara Individual Terhadap Keluhan Mahasiswa .....	76
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Dengan Bahasa Yang Mudah Dimengerti Oleh Mahasiswa .....	77
Tabel 5.31	Tanggapan Responden Tentang Kesiediaan Pegawai Memberikan Pelayanan Di Luar Jam Kerja.....	78

<b>Tabel 5.32</b>	<b>Tanggapan Responden Tentang Perhatian Khusus Dari Pegawai Terhadap Kasus-kasus Yang Bersifat Spesifik .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 5.33</b>	<b>Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi <i>Emphaty</i>.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 5.34</b>	<b>Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau .....</b>	<b>81</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	<b>Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 2.2</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar 4.1</b>	<b>Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi UIR .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.2</b>	<b>Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR .....</b>	<b>45</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Peneletian.....	93
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden .....	96
Lampiran 3	Output SPSS.....	100



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini dalam era globalisasi persaingan terhadap pelayanan pelanggan semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan saat ini diharuskan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Unit layanan yang mampu melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik diharapkan memiliki daya saing yang baik dalam hal bisnis jasa. Pelayanan dijadikan patokan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Semakin berkembang zaman kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan juga semakin tinggi, sehingga minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan yang lebih tinggi juga semakin meningkat. Pendidikan tinggi kini dianggap sebagai tempat penghasil sumber daya manusia yang berkualitas. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi juga selalu menjadi perhatian masyarakat.

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Salah satu usaha yang harus dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Pelanggan merupakan individu atau kelompok yang menggunakan produk dari suatu lembaga baik berupa barang maupun jasa. Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Produk dalam perguruan tinggi yaitu berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa, dengan demikian mahasiswa yang



berperan sebagai pelanggan. Ilmu pengetahuan dan pendidikan adalah sesuatu yang tidak terlihat, maka perguruan tinggi dapat disebut sebagai industri jasa yang mana usaha untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa harus menjadi fokus utama dalam mengelola kualitas layanan pendidikan.

Perguruan tinggi harus dilengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung keberhasilan dalam hal kualitas pelayanan. Salah satu adalah melalui penyediaan fasilitas kemudahan informasi yang turut melaksanakan Tri Dharma melalui penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Setiap mahasiswa tentu menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Sebagai lembaga pendidikan, perguruan tinggi sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat terutama dalam hal mencerdaskan generasi bangsa. Oleh karena itu sangat diharuskan bagi perguruan tinggi untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal pelayanan dan sarana pendidikan. Tata Usaha merupakan salah satu bagian yang berfungsi untuk mendukung terwujudnya misi suatu perguruan tinggi melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi kampus, seperti halnya pengelolaan KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi), informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasinya, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu alat guna mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu seberapa besar kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya maka kepuasan pelanggan akan tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2018). Layanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran. Kualitas dimulai dari kebutuhan dan keinginan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa bukan dari persepsi perguruan tinggi. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian total atas keunggulan dari sesuatu yang diberikan kepada mahasiswa.

Semakin tinggi tingkat pendidikan dan perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa saat ini menjadi lebih teliti dalam menilai pelayanan khususnya bagian Tata Usaha atau administrasi suatu perguruan tinggi dan mengharuskan pelayanan yang bermutu. Persepsi pelanggan mengenai kepuasan dianggap sebagai hak yang harus pelanggan terima. Pelayanan pada Tata Usaha idealnya harus lebih bersahabat, cepat dan akurat. Hal ini berarti kiblat layanan Tata Usaha harus dilandaskan pada kebutuhan mahasiswa, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, kesan kaku pada pelayanan Tata Usaha harus disingkirkan supaya bagian Tata Usaha terkesan lebih profesional.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil

memperoleh jumlah pelanggan yang besar jika dinilai bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan sudah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan kesan yang positif bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan perusahaan.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa merupakan kesesuaian dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan kenyataan diterimanya. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan dari suatu perusahaan jasa, omongan orang dan informasi lain.

Kepuasan mahasiswa sendiri dimaksudkan sebagai perasaan mahasiswa setelah membandingkan hasil kinerja suatu perguruan tinggi yang diterima dengan harapan mahasiswa itu sendiri. Maka sangat diperlukan melakukan riset terhadap mahasiswa untuk mengungkapkan reaksi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi dengan kepuasan yang berkaitan dengan layanan tersebut.

Universitas Islam Riau adalah salah satu perguruan tinggi ternama di Provinsi Riau. Apabila dilihat dari sisi bisnis merupakan bisnis dibidang jasa pendidikan. Universitas Islam Riau dianggap memiliki kualitas pendidikan, sarana dan prasarana pendidikan, kualitas dosen, dan kualitas mahasiswa yang baik, yang mana hal ini terbukti dengan jumlah mahasiswa yang kuliah di Universitas Islam Riau terus meningkat dan pembangunan yang terus berkembang di Universitas Islam Riau. Dengan demikian tentunya pihak kampus UIR harus meningkatkan

kualitas pendidikannya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswanya. Salah satu pelayanan yang selalu dilakukan kepada mahasiswa adalah pelayanan Tata Usaha pada fakultas.

Berikut ini adalah data rekapitulasi mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi UIR dari beberapa angkatan:

**Tabel 1.1**  
**Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR Angkatan Tahun 2015 s.d Tahun 2018**

No	Jurusan	Angkatan				Jumlah
		2015	2016	2017	2018	
1	Eko. Pembangunan	3	17	16	21	57
2	Manajemen	67	138	342	501	1048
3	Akuntansi S1	26	53	211	354	644
4	Akuntansi D3	0	0	1	2	3
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>208</b>	<b>570</b>	<b>878</b>	<b>1752</b>

Sumber: Universitas Islam Riau, 2021.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa aktif terhitung dari angkatan 2015 sampai angkatan 2018 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau pada tahun 2021 adalah sebanyak 1752 orang mahasiswa, dimana jumlah mahasiswa aktif terbanyak adalah jurusan Manajemen dengan jumlah mahasiswa 1048 orang. Dan Akuntansi D3 adalah jurusan yang memiliki mahasiswa paling sedikit yaitu hanya 3 mahasiswa. Dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak di UIR, sangat diharapkan bagi Fakultas Ekonomi UIR untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya pada bagian administrasi Tata Usaha, serta selalu melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan agar apa yang telah menjadi visi dan misinya dapat tercapai.

Sedangkan untuk karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR**

No	Nama	Jabatan
1	Ahmad Kamal, SH., MH	Kepala Tata Usaha
2	Deary Al Netria, SE	Kasub. Umum & Kepegawaian
3	Abdul Gani, S.Ikom	Kasub. Agenda & Ekspedisi
4	Ruslan Suman	Kasub. Akademis & Kemahasiswaan
5	T. Khairul Amri	Staf
6	Fenti Okta, SE	Staf
7	Khairisa Fitri Almi, S.Pd	Staf
8	Fristiana, S.Si	Staf
9	Irwan Hakiki, ST	Staf
10	Hardiansyah, ST	Staf

Sumber: Fakultas Ekonomi UIR, 2021.

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi UIR berjumlah 10 orang. Dengan pembagian jabatan kepala tata usaha 1 orang; kasub umum & kepegawaian, kasub agenda & ekspedisi, dan kasub akademis & kemahasiswaan masing-masing berjumlah 1 orang; staf berjumlah 6 orang yang dibagi menjadi staf umum & kepegawaian 1 orang, staf agenda & ekspedisi 1 orang dan staf akademik & kemahasiswaan 4 orang. Dari komposisi tersebut terlihat bahwa perbandingan jumlah karyawan dan jumlah mahasiswa sangat tidak seimbang, yaitu 10 : 1752 yang artinya karyawan tata usaha yang hanya berjumlah 10 orang tersebut harus melayani mahasiswa sebanyak 1752 orang. Dengan perbandingan yang tidak seimbang tersebut dapat

mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi tidak optimal dan kepuasan mahasiswa menjadi rendah.

Namun menurut Barata dalam Alman, dkk (2018) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karna mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa bisa saja tinggi (puas) meski perbandingan antara jumlah pegawai Tata Usaha dan jumlah mahasiswa sangat jauh.

Berdasarkan pengamatan penulis dan prasurvey terhadap beberapa mahasiswa, kualitas pelayanan tata usaha Fakultas Ekonomi UIR secara umum sudah baik dan memuaskan, namun masih ada mahasiswa yang sedikit kecewa dengan pelayanan yang diberikan, seperti halnya beberapa pegawai yang terkadang cuek dan kurang ramah kepada mahasiswa, dan juga ditemukan beberapa kasus dimana pengurusan surat-surat penyesaiannya tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan kembali untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang maksimal.

Berlandaskan uraian latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau”***.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan pada uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau?”.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau”.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### a. Bagi Pihak Fakultas

Sebagai masukan kepada pihak fakultas terkait dengan permasalahan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sehingga permasalahan dapat diselesaikan dan menjadikan masukan untuk perbaikan masa yang akan datang.

#### b. Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dalam mengatasi permasalahannya yang terkait dengan kepuasan terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil topik atau permasalahan yang sama dengan penelitian ini.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi kedalam enam bab dengan urutan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan landasan teori, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, lokasi objek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah singkat, struktur organisasi serta aktivitas objek penelitian.



**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari analisis data dan pembahasannya.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat diberikan penulis.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Groomroos (dalam Pamekas, 2021:102) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan dimaksudkan sebagai aktivitas ekonomi yang membuat dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada tempat dan waktu tertentu, sebagai hasil dan tindakan untuk mendatangkan perubahan yang dikehendaki dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock,2002). Pendapat lain juga disampaikan oleh Kotler (dalam Pamekas, 2021:102) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan tidak kasat mata yang ditawarkan oleh penyedia jasa dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang hasilnya tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### 2.1.2 Karakteristik Pelayanan

Norman dan Richard (dalam Mico, 2020:34) menyatakan karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:

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

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kotler (Alma, 2018:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2018:59), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dalam Lovelock (2012) yang dikutip kembali oleh Nurmansyah (2018:253), Wyckof menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari pelayanan jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa. Kualitas pelayanan yang baik dinilai berdasarkan persepsi pelanggan setelah membandingkan harapannya dengan pengalaman atas layanan yang sudah diterimanya.

Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak tergantung pada persepsi perusahaan, akan tetapi tergantung pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan mengarah pada evaluasi-evaluasi pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan.

#### **2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2018:69) melakukan penelitian khusus dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu meliputi:

1. *Reliability*, meliputi dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan menepati janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.

2. *Responsiveness*, yaitu kesediaan atau kesiagaan para karyawan untuk memberikan jasa sesuai kebutuhan pelanggan.
3. *Competence*, artinya semua karyawan dalam suatu perusahaan mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi keleluasaan bagi pelanggan untuk menghubungi dan menemui penyedia jasa. Hal ini bermaksud lokasi perusahaan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personal* (misalnya resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dan selalu mendengarkan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu memberikan perasaan aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan kepada pelanggan. Hal ini mencakup keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha perusahaan untuk memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastic).

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi, 2014:216) menuturkan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud/bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (misalnya: gedung, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliable* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya alasan yang jelas dapat mengakibatkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk membangkitkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa unsur antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **2.1.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Kotler (1994) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (dalam Tjiptono, 2018:61). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik dinilai bukan berdasarkan sudut pandang perusahaan, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan pelanggan. Kotler (dalam Nurmansyah, 2018:131) menerangkan bahwa jasa dapat diperingkat berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*).

Rangkuti (2003:21) menyatakan bahwa, “Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang diterima (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*)”. Jika saja yang jasa yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan, maka para pelanggan bisa menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan jika yang jasa yang terima lebih besar dari yang diharapkan (*perceived > expected*), ada kemungkinan bahwa pelanggan akan menggunakan penyedia jasa yang sama lagi.

#### **2.1.6 Membangun Kualitas Pelayanan**

Menurut Aviliani dan Wilfridus (2002), membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak pemberi jasa dengan pengguna jasa.
2. Organisasi harus bisa menjalin komitmen bersama guna menciptakan visi di dalam membenahan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan. Organisasi dapat membentuk sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*), misalnya dengan mengadakan *hot line* bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.



## 2.2 Kepuasan Pelanggan

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa dimaksudkan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia terima dengan harapannya (Sukanti, 2009). Pemikiran konsumen ini juga dikatakan oleh Kotler (dalam Tjiptono, 2018) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan maka pengguna jasa tidak puas.

Menurut Rangkuti (2003:30), kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi pelanggan, juga ditentukan oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas kepuasan berarti perasaan senang, puas atau lega dalam hati seseorang karena adanya kesesuaian antara harapan dengan hasil yang diperoleh.

Upaya mencapai kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cotam menyatakan kepuasan pelanggan total tidak mungkin terpenuhi sekalipun hanya untuk sementara waktu, akan tetapi upaya pembenahan dan penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai macam strategi. Pada dasarnya strategi kepuasan pelanggan akan mengakibatkan para pesaing harus berusaha lebih keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan dari suatu perusahaan (Tjiptono, 2018:160). Penerapan strategi ini mendukung opini Lukman dalam Endang Fatmawati (2003) tentang konsep kepuasan pelanggan antara lain :

- a. Kepuasan pelanggan adalah alat paling efektif bagi kehidupan organisasi.
- b. Pelanggan harus diberi pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin.
- c. Kepuasan pelanggan membutuhkan upaya kerja profesional yang intensif.
- d. Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah tugas semua pihak dalam organisasi.
- e. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan advertensi atau iklan yang digemborkan.

Pengertian diatas mengarah kepada pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan. Pada lingkup perguruan tinggi salah satu penerima layanan utama adalah mahasiswa. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang yang belajar di perguruan tinggi (2012).

Menurut Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa 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.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33).

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan lega, senang atau puas mahasiswa terhadap segala sesuatu yang diterimanya di perguruan tinggi yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

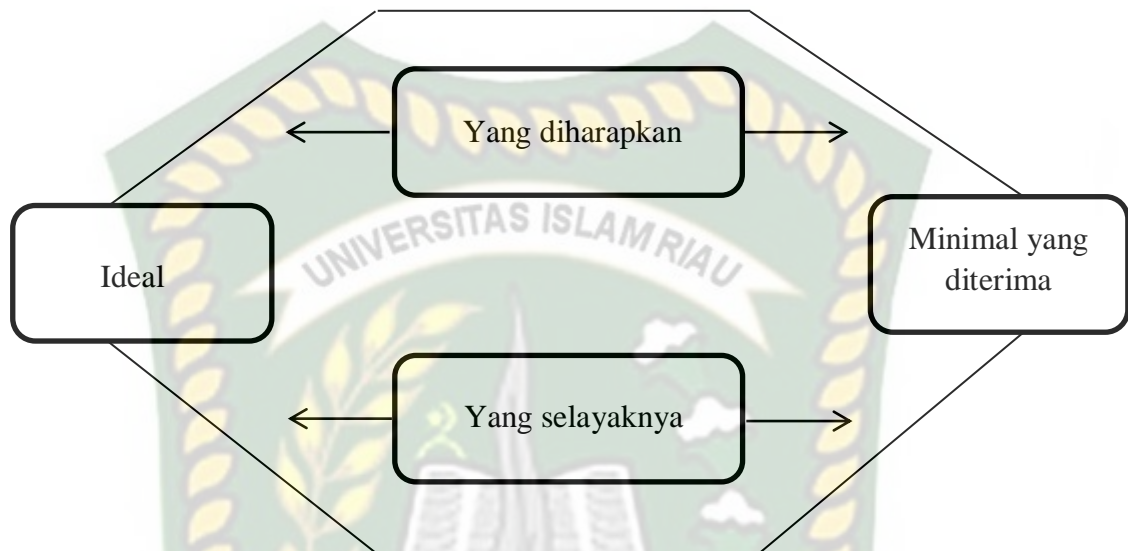
### **2.2.2 Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pendidikan**

Mahasiswa disebut sebagai pelanggan karena mahasiswa membayar jasa pendidikan. Hal ini tentu diikuti dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen dan kepemimpinan. Dengan harapan tersebut maka setiap mahasiswa tentu memiliki persepsi yang berbeda satu sama lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada yang rendah.

Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa digambarkan oleh Middie (Nasution dalam Sopiatin, 2010:36) sebagai berikut:

Gambar 2.1

## Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa



Dari Gambar di atas menunjukkan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau ideal, akan semakin terpenuhi kepuasan mahasiswa.

Levin, Brook dan Howard dalam High Expectation mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkaitan dengan hardware (non human element), software (human element), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37).

### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa Sebagai Pelanggan

Faktor-faktor penentu harapan pelanggan meliputi kebutuhan individu, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Fandy tjiptono, 2001). Kepuasan terhadap layanan dapat dicapai dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut, Informasi dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang bisa digunakan sebagai referensi guna memilih atau menggunakan suatu jasa.
- b. Kebutuhan individu, masyarakat selalu memerlukan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan individu yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai kebutuhan.
- c. Pengalaman masa lalu, masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan memuaskan akan datang kembali untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhannya berdasarkan pengalamannya.
- d. Komunikasi eksternal, sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat. (Fais dan Sitti Saleha, 2009).

Pada perguruan tinggi mahasiswa merupakan pelanggan utamanya. Setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi tinggi, ada yang sedang dan ada yang rendah.

Puas atau tidaknya mahasiswa berbeda-beda tergantung dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pegawai yang ia rasakan. Menurut Irawan (2002) kondisi yang umum terjadi adalah mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu :

- a. Kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas.
- b. Kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas.
- c. Kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas.

Bagaimana kepuasan mahasiswa tersebut akan berpengaruh pada tindakan mahasiswa selanjutnya. Mahasiswa yang puas akan menyampaikan hal-hal positif tentang pelayanan dari jasa yang digunakan. Mahasiswa yang tidak puas mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke perguruan tinggi lain atau dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut. Apabila lembaga membangun harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa tentu akan merasa kecewa apabila lembaga gagal memenuhi harapan tersebut. Apabila lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak akan dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas.

Tingkat kepuasan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga melayani dan memenuhi kebutuhan mahasiswa menjadi tujuan utama bagi setiap orang dalam lembaga. Pimpinan dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan

mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan melalui penyediaan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

#### **2.2.4 Dimensi Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terhadap lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berkaitan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bermutu sesuai yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesediaan pegawai kampus untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berkaitan dengan masalah kuliah.
3. Kepastian, yaitu suatu kondisi dimana lembaga perguruan tinggi memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak lepas dari kemampuan anggota lembaga, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk membangun kepercayaan mahasiswa terhadap janji-janji lembaga.
4. Empati, yaitu kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya berada di kondisi orang lain. Dengan demikian bentuk empati dari lembaga perguruan tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman setiap anggota lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya ke arah pencapaiannya.

5. Berwujud, berhubungan dengan aspek fisik lembaga yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, seperti: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan, dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi hendaknya menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011).

### **2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi penilaian produk ataupun jasa suatu lembaga untuk mengukur ketercapaian tujuannya. Penerapan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan memiliki aspek yang saling terhubung yaitu apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang relatif maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat *one time, single-shot studies* melainkan harus secara reguler (*longitudinal*) agar dapat menilai perubahan yang terjadi pada setiap pelanggan. Hasil ini nantinya sebagai patok duga perusahaan dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaingnya.



Kotler, dkk (dalam Tjiptono, 2008:34) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keeluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar (yang dapat diisi langsung atau dikirim via pos pada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk merespons dengan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi.

#### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk mendapat gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensial perusahaan dan pesaing kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga mengamati bagaimana cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, bagaimana menjawab pertanyaan pelanggan dan bagaimana menangani setiap keluhan pelanggan.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan yang telah lama tidak berkunjung atau berhenti membeli atau telah berpindah ke perusahaan pesaing agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan pembenahan dan penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian tentang kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, ataupun wawancara pribadi. Melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap para pelanggannya.

Dalam Nurmansyah (2018:244) secara umum, cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dalam tujuh konsep inti tentang obyek pengukuran yaitu:

1. Kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*). Untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara yang sederhana adalah dengan langsung menanyakan kepada pelanggan tentang seberapa puas konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa spesifik tertentu.

Ada dua bagian dalam proses pengukurannya.

Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan.

Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan pada produk atau jasa dari pesaing.

2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*) yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi. Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
3. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*) yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.
4. Niat beli ulang (*repurchase intention*) yaitu kepuasan pelanggan diukur secara perilaku dengan jalan menanyakan kepada pelanggan apakah mereka akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*) yaitu kesiediaan dari para pelanggan untuk merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada keluarga atau teman yang perlu diperhatikan dan dianalisis.
6. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yaitu kepuasan pelanggan dibagi dalam 4 langkah, yaitu:

Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.

Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf pelayanan.

Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.

Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

7. Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*). Beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengukur ketidakpuasan pelanggan, yang terdiri dari: a) komplain, b) pengembalian produk (*return*), c) biaya garansi, d) penarikan kembali produk dari pasar (*product recall*), e) gethok tular negatif, f) pelanggan yang beralih kepada produk pesaing (*defections*).

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai perbandingan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

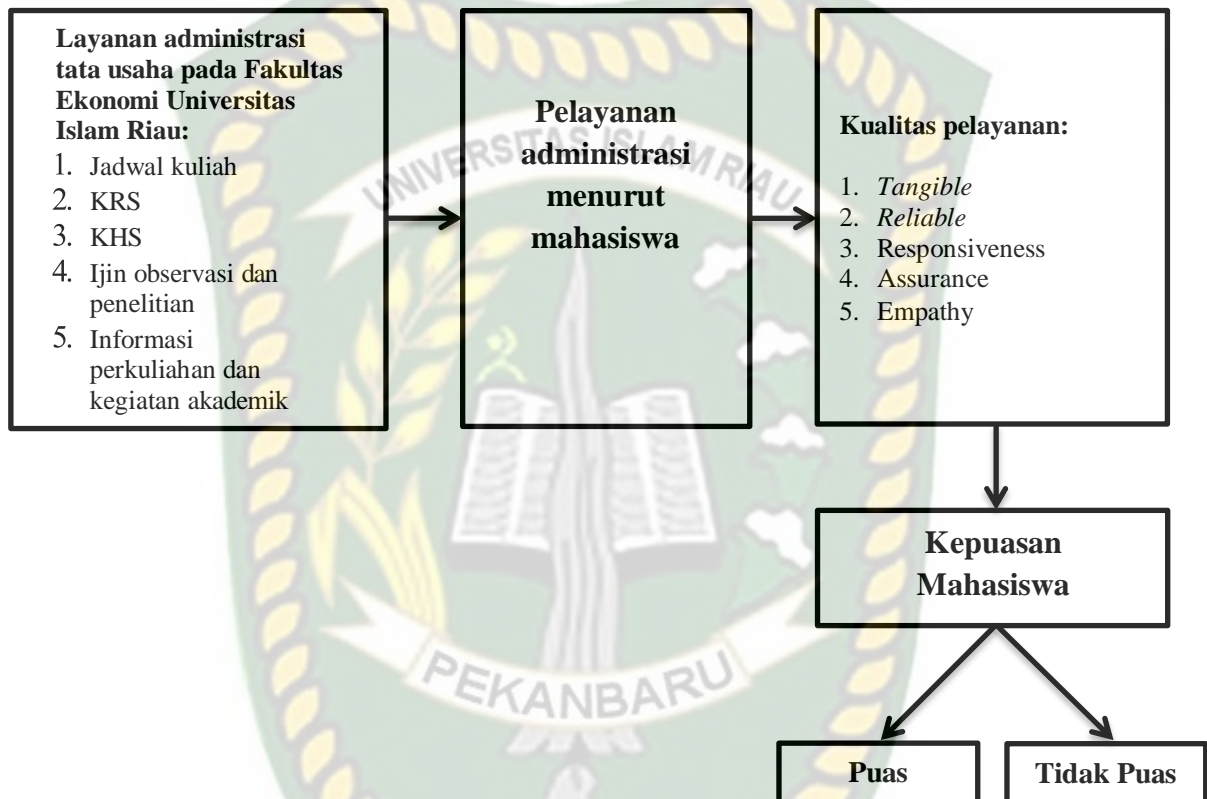
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Arifah Alfiani (2016)	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil dari Penelitian ini adalah: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan dimensi Tangibles secara umum memiliki nilai 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan dimensi Responsiveness secara umum memiliki nilai 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan dimensi Realibility secara umum memiliki nilai 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa

				berdasarkan dimensi Empathy secara umum memiliki nilai 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan dimensi Assurance secara umum memiliki nilai 73%.
2.	Azka Madihah (2012)	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)	Analisis uji beda, analisis tingkat kesesuaian kepuasan akan kualitas pelayanan, serta analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa.	Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah berdasarkan uji beda, analisis kesesuaian kepuasan mahasiswa, dan analisis kesenjangan kenyataan-harapan dari lima dimensi SERVQUAL, mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan PS KARS FKM UI. Dimensi kualitas tertinggi adalah keandalan dan terendah adalah jaminan. Sementara item dengan penilaian tertinggi adalah pada item respon Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa, sedangkan penilaian terendah pada item jaminan masa depan.
3.	Moh. Amin Rosidi (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura	Metode deskriptif kuantitatif	Indeks kepuasan sebesar 0.74 (74%), hal ini menandakan bahwa responden cukup puas (baik) terhadap pelayanan dari pihak Tata Usaha Fakultas Pertanian UTM. Namun pihak Tata Usaha Fakultas Pertanian UTM harus tetap melakukan perbaikan untuk lebih meningkatkan performa pelayanan kepada mahasiswa.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian dapat dibuat sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.5 Hipotesis

Sehubungan dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas serta berbagai teori yang relevan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Mahasiswa puas terhadap layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau”

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap sejumlah mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan, Pekanbaru-Riau.

##### 1.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Adapun operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	a. Penampilan pegawai selalu rapi b. Adanya ruang tunggu c. Meja layanan mudah dijangkau d. kenyamanan tata ruang pelayanan	Likert
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	e. Pegawai memahami pekerjaannya dengan baik f. Setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran g. Pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur h. Pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih i. Prosedur pelayanan yang mudah	Likert
	3. <i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	j. Pegawai selalu bersedia membantu permasalahan mahasiswa k. Pegawai selalu menanyakan kebutuhan mahasiswa l. Pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah m. Pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi n. Pegawai selalu berada dikantor / ruang pelayanan	Likert

		o. Pegawai mau mendengarkan keluhan mahasiswa p. Respons yang cepat dari pegawai terhadap kebutuhan mahasiswa	
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	q. Setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selalu bisa diselesaikan oleh pegawai r. Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu s. Pelayanan dilakukan sesuai prosedur	Likert
	5. <i>Empathy</i> (perhatian)	t. Perhatian secara individual terhadap keluhan mahasiswa u. Komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti v. Kesiediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja w. Perhatian khusus dari pegawai terhadap kasus-kasus yang sifatnya spesifik	Likert

### 1.3 Populasi dan Sampel

#### 1.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:61). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yaitu sebanyak 1.752 orang.

#### 1.3.2 Sampel

Sampel, menurut Ardial (2014:336) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya jumlah sampel



dalam penelitian bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengumpulan data.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Purposive Non-Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2015:175).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Non-Random Sampling* dengan kriteria:

1. Mahasiswa program studi Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi S1
2. Mahasiswa semester 7 ke atas
3. Pernah mengurus administrasi di Tata Usaha

Berikut ini populasi sampel dari program studi Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi S1:

No	Program Studi	Populasi
1	Ekonomi Pembangunan	57
2	Manajemen	1048
3	Akuntansi S1	644
Total		1749

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2005:96):

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Persentase kelonggaran ketidaktekelitian (presesi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. (10%)

Dari rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{1749}{1 + 1749(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1749}{18,49}$$

$$n = 94,59$$

Dari rumus diatas didapat jumlah sampel sebanyak 94 sampel. Namun penulis memutuskan mengambil sampel sebanyak 100 orang.

#### 1.4 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data. Yaitu data mahasiswa dan data karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

## b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, artikel dan internet, serta sumber lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan tersebut adalah pertanyaan tertutup dimana alternatif jawaban sudah disediakan dan responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan pilihan masing-masing.

### 1.6 Metode Analisis Data

#### 1.6.1 Metode Analisis Deskriptif

Metode yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif yaitu suatu metode yang mencoba menjelaskan semua data dan informasi yang diperoleh dengan jalan mengelompokkan dan disusun sedemikian rupa. Lalu dijelaskan dan kemudian dianalisis dengan mengaitkan beberapa teori yang relevan dengan permasalahan yang ada, yang selanjutnya diambil suatu kesimpulan.

### 1.6.2 Uji Instrumen

Uji instrumen adalah uji yang dilakukan untuk menguji kecocokan kuisioner dengan variabel yang diteliti. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2015). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *corrected item total correlation* melalui *SPSS 17.0 for windows*.

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlations* lebih besar dari 0,3 (Azwar, 2019). Bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2015).

Menurut Azwar (2019) koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka dari 0 sampai 1,00, semakin mendekati angka 1,00 maka semakin reliabel juga pengukurannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Umum Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau (UIR) merupakan perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau yang pertama kali didirikan oleh Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) pada tanggal 4 September 1962 dan diresmikan Menteri Agama Republik Indonesia yang dituangkan dalam piagam yang ditanda tangani pada 18 April 1963.

Di awal berdirinya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu fakultas yaitu Fakultas Agama dan memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Hukum dan Jurusan Tarbiyah. Pada tanggal 18 April 1963, Fakultas Agama dipecah menjadi dua fakultas yaitu Fakultas Hukum dan Fakultas Tarbiyah. Masih di tahun yang sama tepatnya tanggal 17 Juli 1963, UIR bertambah dengan satu fakultas yaitu Fakultas Ushuluddin di Bangkinang. Pada tahun 1964 berdiri pula Fakultas Teknik dan pada tahun yang sama pada tanggal 10 Agustus 1964 menyusul Fakultas Syariah di Tembilahan.

Pada tahun 1965 tepat pada saat didirikannya IAIN Sultan Syarif Qasim Pekanbaru (saat ini UIN Sultan Syarif Kasim), Fakultas Tarbiyah diserahkan kepada IAIN Sultan Syarif Qasim. Kemudian tahun 1966 Fakultas Ushuluddin Bangkinang dipindahkan ke Pekanbaru. Dan juga dalam rangka mengantisipasi perkembangan pertanian di Provinsi Riau maka pada tahun 1977 Fakultas Pertanian didirikan. Tiga tahun berikutnya yaitu tahun 1980 didirikan Akademi Akuntansi dan Akademi Sekretaris Manajemen yang khususnya Akademi

Akuntansi ini merupakan cikal bakal dibukanya Fakultas Ekonomi pada tahun 1981. Seiring berkembangnya UIR setiap tahunnya mengalami kemajuan, yang awalnya hanya ada satu fakultas, kini UIR memiliki 9 fakultas dan Program Pascasarjana.

Fakultas di UIR adalah sebagai berikut::

1. Fakultas Hukum
2. Fakultas Agama Islam
3. Fakultas Teknik
4. Fakultas Pertanian
5. Fakultas Ekonomi
6. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
7. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
8. Fakultas Psikologi
9. Fakultas Ilmu Komunikasi
10. Program Pascasarjana

#### **4.2 Profil Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau**

##### **4.2.1 Sejarah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau**

Fakultas Ekonomi UIR dibuka secara resmi oleh Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) daerah Riau pada tanggal 1 Juli 1981 berdasarkan SK. No. 19/Kep.1/1978 dengan kegiatan operasional dimulai tanggal 22 Agustus 1981. Sebelum berdirinya Fakultas Ekonomi UIR terlebih dahulu sudah berdiri Akademi Akuntansi dan Akademi Sekretaris Manajemen yang merupakan cikal bakal didirikannya Fakultas Ekonomi. Seiring

perkembangannya Akademi Akuntansi tersebut bernaung di bawah Fakultas Ekonomi dengan nama program Akuntansi D.III, sedangkan ASMI berada di bawah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dengan nama program D.III Kesekretariatan.

Dari tahun 1981 sampai awal tahun 1985 Fakultas Ekonomi berlokasi di Kampus lama jalan Prof. Yamin No.1 Pekanbaru. Seiring dengan meningkatnya aktivitas dan kapasitas masing-masing jurusan maka Fakultas Ekonomi dipindahkan ke Kampus Baru di Perhentian Marpoyan yang saat ini bernama Jl. Kaharuddin Nasution KM 11 Marpoyan Pekanbaru.

Berdasarkan SK. No. 025/PD/Kop.1/1981 tertanggal 24 Agustus 1981 Fakultas Ekonomi memperoleh izin operasional dari pemerintah c.q Kopertis Wilayah I Medan. Kemudian berdasarkan SK. No. 03240/DIKBUD/1984 pada tanggal 2 November 1984 Fakultas Ekonomi ditingkatkan statusnya menjadi terdaftar. Pada tahun 1987 program Akuntansi D.III statusnya ditingkatkan dari terdaftar menjadi diakui dan tahun 1990 dinaikkan lagi menjadi Status disamakan berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 044/0/90 pada tanggal 17 Januari 1990. Menurut evaluasi dari Kopertis Wilayah I berdasarkan SK Mendikbud RI No. 0379/0/1990 dan No. 0390/0/194 maka mulai Juni 1990 Status Program Studi Manajemen dan Studi Pembangunan statusnya ditingkatkan dari terdaftar menjadi diakui. Tanggal 31 Mei 1990 yang kemudian meningkat menjadi status disamakan berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 441/Dikti/Kep/92 tanggal 16 Oktober 1992. Tahun 1986 Jurusan Akuntansi S1 mulai dibuka.



#### 4.2.2 Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi

##### 1. Visi Fakultas Ekonomi

“Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Berkelas Dunia Berbasis Iman dan Taqwa”

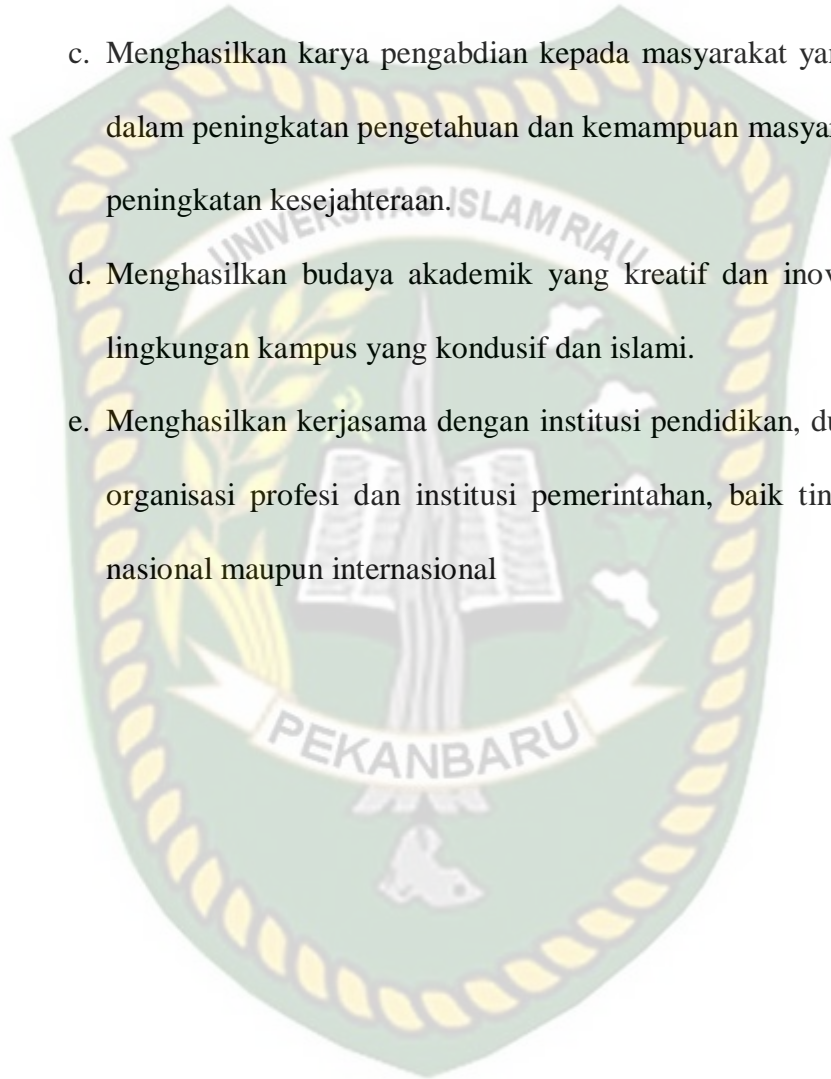
##### 2. Misi Fakultas Ekonomi

- a. Menerapkan kandungan Al-Qur'an dan As-sunnah.
- b. Menyelenggarakan pendidikan ekonomi dan bisnis berwawasan global yang berbasis iman dan taqwa.
- c. Menyelenggarakan penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi dan bisnis bereputasi internasional yang berbasis iman dan taqwa.
- d. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis bernilai well-being yang berbasis iman dan taqwa.
- e. Menyelenggarakan dakwah islamiah Bil Hikmah, Bil Lisan, Bil Qalam dan Bil, Hal.
- f. Menyelenggarakan Islamic Good Faculty Governance.

##### 3. Tujuan Fakultas Ekonomi

- a. Menghasilkan lulusan yang berkualitas, profesional yang mengintegrasikan nilai-nilai islam dan mampu bersaing di tingkat internasional.

- b. Menghasilkan penelitian yang berkualitas untuk pengembangan iptek yang berdaya guna dan mengacu kepada standar publikasi nasional dan internasional.
- c. Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat yang berguna dalam peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat untuk peningkatan kesejahteraan.
- d. Menghasilkan budaya akademik yang kreatif dan inovatif dalam lingkungan kampus yang kondusif dan islami.
- e. Menghasilkan kerjasama dengan institusi pendidikan, dunia bisnis, organisasi profesi dan institusi pemerintahan, baik tingkat lokal, nasional maupun internasional

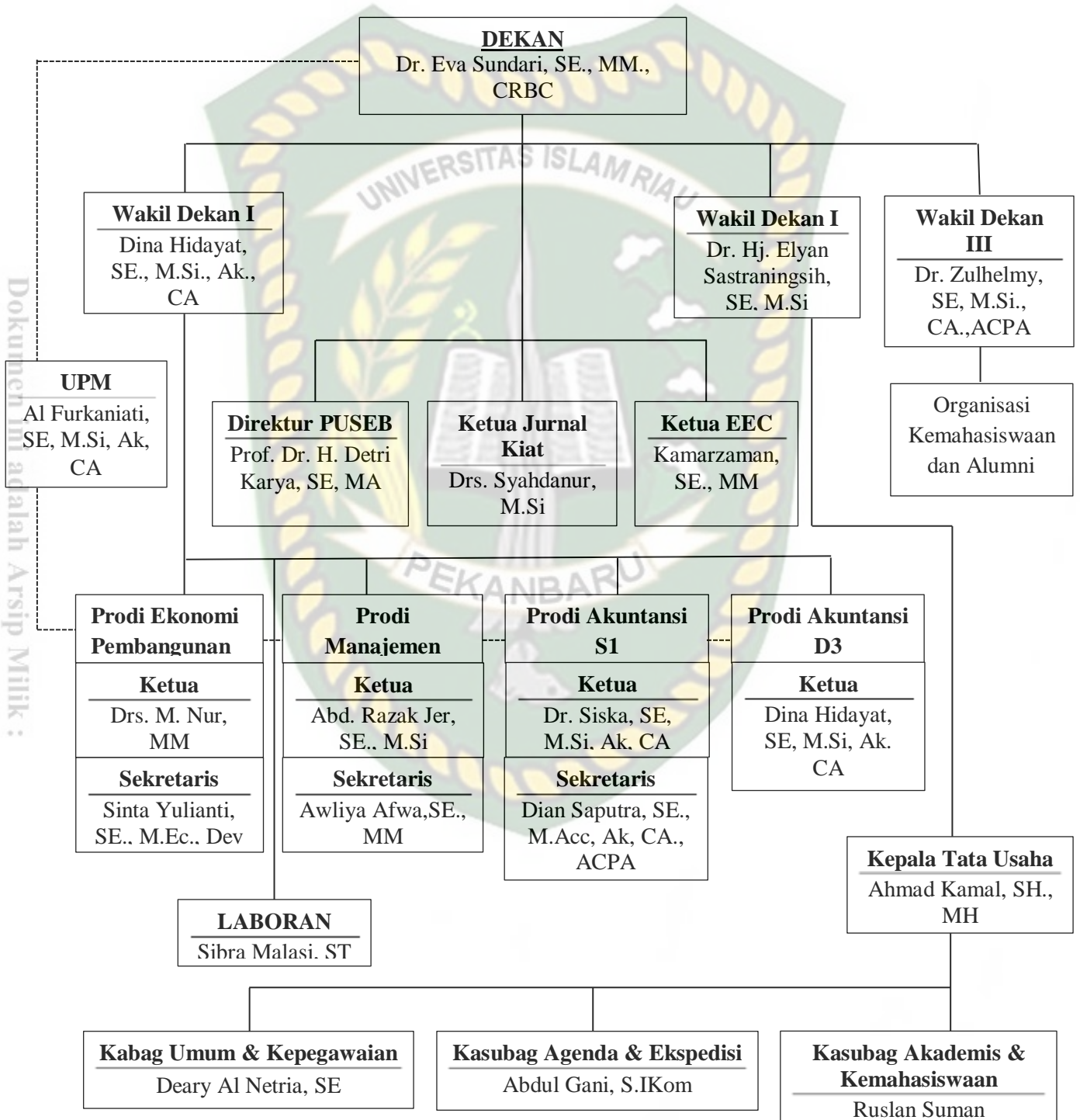


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### 4.2.3 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau

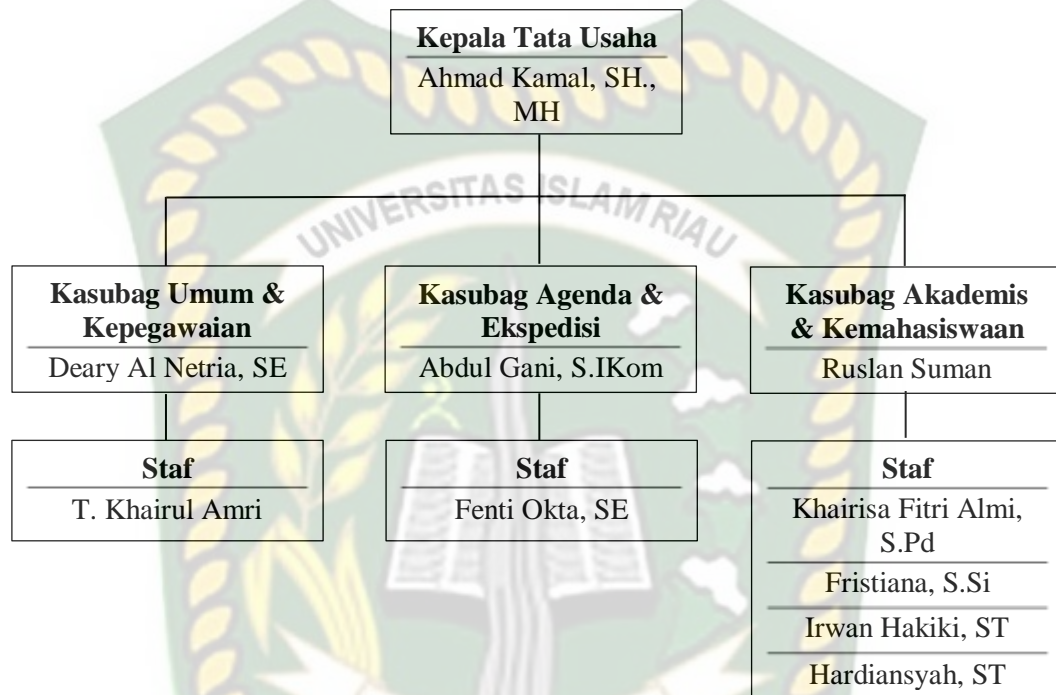
Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau



Sumber: Fakultas Ekonomi UIR, 2021.

### 4.3 Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR**



Sumber: Fakultas Ekonomi UIR, 2021.

### 4.4 Tugas dan Wewenang Jabatan Tata Usaha

Tugas dan wewenang masing-masing bagian dalam struktur organisasi tata usaha adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepala Tata Usaha

- a. Mengkoordinir seluruh kegiatan administrasi Tata Usaha.
- b. Mengkoordinir dan bertanggungjawab atas tugas seluruh kasubag Tata Usaha Fakultas Ekonomi.
- c. Mencekik surat-surat masuk dan keluar sebelum dan sesudah didisposisi oleh pimpinan.

- d. Memaraf surat yang akan ditandatangani oleh Wakil Dekan II.
- e. Membuat surat penting yang akan ditandatangani oleh pimpinan.
- f. Membuat surat permintaan pembangunan, perbaikan/service, dan lainnya.
- g. Membuat surat undangan rapat dan absen rapat.
- h. Membuat berita acara kuliah umum atau kerjasama dengan pihak lain.
- i. Memeriksa bahan peserta Seminar Hasil dan Oral Komprehensive untuk wisuda.
- j. Membuat dan menandatangani berita acara serah terima barang atau pekerjaan dari pihak luar.
- k. Membuat SK. Panitia UTS dan UAS.
- l. Membuat MONEV dan Hasil MONEV dosen kontrak.
- m. Membuat surat balasan permohonan menjadi dosen.

## **2. Kasubag Umum dan Kepegawaian**

- a. Membuat jadwal kuliah secara online mengkoordinir absensi dosen dan pegawai.
- b. Membuat laporan bulanan kehadiran dosen dan pegawai ke universitas.
- c. Mendata keadaan pimpinan, dosen dan karyawan berdasarkan kepangkatan.
- d. Mengurus dan mengusulkan kenaikan pangkat dan berkala pimpinan, dosen dan pegawai ke pihak universitas.
- e. Membuat file pimpinan, dosen dan pegawai.
- f. Menghitung angka kredit dosen dan mengusulkannya ke pihak universitas.
- g. Membuat DP3 pimpinan, dosen dan pegawai.
- h. Mengurus denda KHS mahasiswa.

- i. Dan lain-lain yang berhubungan dengan personalia / kepegawaian.
- j. Melaksanakan tugas sesuai SK UAS.

### **3. Kasubag Agenda dan Ekspedisi**

- a. Mengagendakan surat-surat masuk dan keluar.
- b. Menjalankan disposisi surat masuk ke pimpinan.
- c. Mengurus surat-surat yang akan ditandatangani oleh pimpinan.
- d. Mengarsipkan surat-surat yang sudah diproses.
- e. Mencari kembali arsip-arsip surat yang dibutuhkan oleh pimpinan suatu ketika.
- f. Mengerjakan data statistik fakultas.
- g. Membuat surat keterangan aktif kuliah / kelakuan baik mahasiswa.
- h. Menyampaikan surat-surat fakultas ke alamat yang dituju.
- i. Mencatat buku ekspedisi setiap surat yang akan dikirim.
- j. Dan lain-lain yang menyangkut administrasi umum.
- k. Melaksanakan tugas sesuai SK UAS.

### **4. Kasubag Akademis dan Kemahasiswaan**

- a. Membuat jadwal kuliah secara online.
- b. Mengurus pelaksanaan pengajaran dan ujian.
- c. Memproses mahasiswa pindahan atau transfer.
- d. Menerbitkan konferensi nilai mahasiswa transfer.
- e. Membuat surat edaran dan pengumuman.
- f. Mengerjakan SK yudicium.
- g. Memproses berkas calon peserta wisudawan ke universitas.

- h. Mempersiapkan surat pencacahan mata kuliah.
- i. Membuat SK Penasehat Akademis mahasiswa.
- j. Membuat transkrip nilai calon wisudawan.
- k. Membuat surat pengembalian kelebihan pembayaran mahasiswa.
- l. Membuat absensi dan laporan tatap muka dosen.
- m. Menjalankan apa yang ditugaskan oleh atasan.
- n. Melaksanakan tugas sesuai SK UAS.

#### **5. Staf**

- a. Melayani pembagian khs mahasiswa.
- b. Menerima pengajuan judul penelitian dan menerbitkan SK. Bimbingan mahasiswa.
- c. Ceking nilai mahasiswa di SIKAD.
- d. Mengurus keperluan rapat program studi.
- e. Input nilai ujian skripsi mahasiswa.
- f. Melaksanakan tugas sesuai SK UAS.
- g. Melaksakan tugas yang diperintahkan atasan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identifikasi Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau melalui penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa. Dalam penelitian ini didapatkan jumlah responden dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau sebanyak 100 orang mahasiswa dengan beberapa karakteristik. Adapun karakteristik responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin, Program Studi dan Angkatan. Di bawah ini akan dijabarkan ketiga karakteristik tersebut:

##### 5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37%
2	Perempuan	63	63%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olah, 2021.

Berdasarkan tabel 5.1 di atas diketahui bahwa dari 100 orang responden pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 63 orang atau



63%, sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang atau 37%.

### 5.1.2 Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan program studi dari para responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi**

No	Program Studi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Ekonomi Pembangunan S1	17	17%
2	Manajemen S1	55	55%
3	Akuntansi S1	28	28%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.2 di atas, diketahui bahwa dari 100 orang responden pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, responden dengan program studi Ekonomi Pembangunan S1 sebanyak 17 orang atau 17%, responden dengan program studi manajemen S1 sebanyak 55 orang atau 55%, sedangkan responden dengan program studi Akuntansi S1 sebanyak 28 orang atau 28%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

### 5.1.3 Angkatan

Untuk mengetahui tingkat semester atau angkatan tahun berapa mahasiswa atau responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Angkatan**

No	Angkatan Tahun	Frekuensi	Persentase (%)
1	2015	9	9%
2	2016	12	12%
3	2017	39	39%
4	2018	40	40%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden ada pada mahasiswa angkatan 2018 (semester 6) yaitu sebanyak 40 orang atau dengan tingkat persentase 40%, sedangkan sisanya adalah mahasiswa angkatan 2017 (semester 8) berjumlah 39 orang atau dengan tingkat persentase 39%, mahasiswa angkatan 2016 (semester 10) berjumlah 12 orang atau dengan tingkat persentase 12% dan mahasiswa angkatan 2015 (semester 12) berjumlah 9 orang atau dengan tingkat persentase 9%.

## 5.2 Uji Validitas dan Realiabilitas

### 5.2.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur ketepatan instrument penelitian, uji validitas yang digunakan adalah *Alpha Cronbach's* melalui *SPSS 17.0 for Windows*. Teori dasar keputusan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Azwar (2019), yaitu dengan menggunakan batasan  $> 0,3$ . Setiap Aitem yang daya bedanya mencapai koefisien korelasi minimal 0,3 dianggap memuaskan. Dari kolom Corrected Item-Total Correlation, apabila butir aitem nilai validitasnya  $> 0.3$  maka dapat dikatakan valid sebaliknya jika  $< 0.3$  maka tidak valid.

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Validitas**

Aitem	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	0.400	Valid
2	0.559	Valid
3	0.319	Valid
4	0.448	Valid
5	0.642	Valid
6	0.672	Valid
7	0.687	Valid
8	0.675	Valid
9	0.701	Valid
10	0.756	Valid
11	0.593	Valid
12	0.605	Valid
13	0.777	Valid
14	0.489	Valid
15	0.810	Valid
16	0.809	Valid
17	0.803	Valid
18	0.709	Valid
19	0.499	Valid
20	0.733	Valid
21	0.686	Valid
22	0.424	Valid
23	0.584	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.4 di atas dan berdasarkan teori dasar uji validitas yang digunakan, diketahui bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation dari

keseluruhan aitem lebih dari 0,3. Dengan demikian dari 23 item, semuanya valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2019), koefisien reliabilitas ( $r_{xx'}$ ) berada dalam rentangan angka dari 0 sampai 1,00. Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1,00 maka semakin reliabel juga pengukurannya.

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,943	23

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel diatas didapat  $\alpha = 0,943$  , angka ini termasuk tinggi dari rentang angka 0 – 1,00, artinya aitem bersifat reliabel.

### 5.3 Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR

Untuk melakukan uji deskriptif dilakukan melalui tabulasi variabel-variabel yang dianalisis dengan melakukan pembobotan berdasarkan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau terhadap 98 orang responden.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliable* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian). Dan masing-masing dimensi dikembangkan lagi menjadi beberapa indikator.

Berikut akan diuraikan satu persatu tanggapan responden pada masing-masing dimensi:

### 5.3.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (bukti fisik) yaitu bukti fisik dari pelayanan yang meliputi fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan yang digunakan, sumber daya manusia dan materi komunikasi yang diberikan suatu perusahaan kepada pelanggannya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa pada dimensi *tangible* terdapat 4 indikator yaitu penampilan pegawai selalu rapi, adanya ruang tunggu, meja layanan mudah dijangkau dan kenyamanan tata ruang pelayanan.

Berikut merupakan tanggapan responden Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau mengenai dimensi *tangible* (bukti fisik):

**Tabel 5.6**  
**Tanggapan Responden Tentang Penampilan Pegawai Selalu Rapi**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	16	16%
2	Puas	81	81%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olah, 2021.

Pada tabel 5.6 di atas diketahui bahwa pada pernyataan “penampilan pegawai selalu rapi” responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang responden dengan persentase 16%, puas sebanyak 81 orang responden dengan persentase 81%, dan netral sebanyak 3 orang orang responden dengan persentase

3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden dapat dikategorikan puas dengan penampilan pegawai yang selalu rapi.

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan Responden Tentang Adanya Ruang Tunggu**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	3	3%
2	Puas	66	66%
3	Netral	22	22%
4	Tidak Puas	9	9%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Pada tabel 5.7 di atas diketahui bahwa pada pernyataan “adanya ruang tunggu” responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 3 orang responden dengan persentase 3%, puas sebanyak 66 orang responden dengan persentase 66%, netral sebanyak 22 orang responden dengan persentase 22%, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 responden dengan persentase 9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden dapat dikategorikan puas dengan adanya ruang tunggu.

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan Responden Tentang Meja Layanan Mudah Dijangkau**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	10	10%
2	Puas	88	88%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.8 di atas diketahui dari 100 responden yang menyatakan tanggapan tentang “meja layanan mudah dijangkau”, yang memberikan tanggapan sangat puas 10 responden dengan persentase 10%, yang puas sebanyak 86 orang atau 86%, sedangkan yang netral sebanyak 2 responden dengan persentase 2%. Kesimpulan berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat dinyatakan untuk item tersebut tanggapan responden dalam kategori puas terhadap meja layanan TU yang mudah dijangkau.

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Tata Ruang Pelayanan**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	4	4%
2	Puas	84	84%
3	Netral	10	10%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, diketahui bahwa tanggapan responden tentang kenyamanan tata ruang pelayanan 4%, 84 orang responden menyatakan puas dengan persentase 84%, 10 orang responden menyatakan netral dengan persentase 10%, dan hanya 2 orang responden yang menyatakan tidak puas dengan persentase 2%. Kesimpulannya adalah bahwa tanggapan responden dalam kategori puas dengan kenyamanan tata ruang pelayanan.

**Tabel 5.10**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas**  
**Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari**  
**Dimensi *Tangible***

No	Daftar Pernyataan	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Penampilan pegawai selalu rapi	16	81	3	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>80</b>	<b>324</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>413</b>
2	Adanya ruang tunggu	3	66	22	9	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>15</b>	<b>264</b>	<b>66</b>	<b>18</b>	<b>-</b>		<b>363</b>
3	Meja layanan mudah dijangkau	10	88	2	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>50</b>	<b>352</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>408</b>
4	Kenyamanan tata ruang pelayanan	4	84	10	2	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>20</b>	<b>336</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>-</b>		<b>390</b>
<b>Jumlah Bobot Skor</b>		<b>165</b>	<b>1276</b>	<b>111</b>	<b>22</b>	<b>-</b>		<b>1574</b>
<b>Persentase</b>		<b>10.5%</b>	<b>81.1%</b>	<b>7.1%</b>	<b>1.4%</b>	<b>-</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi *tangible* diperoleh 81.1% responden menyatakan puas terhadap kualitas layanan pada dimensi *tangible*, 10.5% sangat puas, 7.1% netral dan 1.4% tidak puas, sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada.

Jumlah bobot nilai skor dimensi *tangible* pada tata usaha Fakultas Ekonomi UIR sebesar 1574. Nilai tertinggi dan terendah dimensi ini adalah sebagai berikut:

Nilai Maksimal :  $5 \times 4 \times 100 = 2000$

Nilai Minimal :  $1 \times 4 \times 100 = 400$



$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2000 - 400}{5} = \frac{1600}{5} = 320$$

Untuk mengetahui kategori dimensi tangible pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

Sangat Memuaskan	= 1681 – 2000
Memuaskan	= 1361 – 1680
Cukup	= 1041 – 1360
Tidak Memuaskan	= 721 – 1040
Sangat Tidak Memuaskan	= 400 – 720

Berdasarkan jumlah bobot nilai dimensi tangible pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR, diketahui bahwa dimensi tangible berada di range 1361 – 1680. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi Tata Usaha ditinjau dari dimensi tangible termasuk dalam kategori memuaskan.

Apabila dilihat satu per satu skor tanggapan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan nomor 1 yaitu penampilan pegawai selalu rapi dengan nilai skor sebesar 413. Dan dengan skor paling rendah adalah pernyataan nomor 2 yaitu adanya ruang tunggu dengan nilai skor sebesar 363.

### 5.3.2 *Reliable* (Kehandalan)

*Reliable* (kehandalan) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan akurat kepada pelanggan. Dalam penelitian ini dimensi *reliable* memiliki 5 indikator antara lain pegawai memahami pekerjaannya dengan baik, setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran, pelayanan yang cepat dan sesuai

prosedur, pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih, serta prosedur pelayanan yang mudah.

Berikut merupakan tanggapan responden Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau mengenai dimensi reliability:

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memahami Pekerjaannya Dengan Baik**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	4	4%
2	Puas	75	75%
3	Netral	19	19%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.11 di atas diketahui bahwa dari 100 orang responden, tanggapan responden tentang pegawai memahami pekerjaannya dengan baik yang menyatakan sangat puas 4 orang responden dengan persentase 4%, yang menyatakan puas sebanyak 75 orang responden dengan persentase 75%, yang netral sebanyak 19 orang responden dengan persentase 19% dan yang tidak puas 2 orang responden dengan persentase 2%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang memahami pekerjaannya dengan baik.

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan Responden Tentang Setiap Pelayanan Dilakukan Dengan Baik dan Tepat Sasaran**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	3	3%
2	Puas	32	32%
3	Netral	59	59%
4	Tidak Puas	6	6%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.12 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran yang menyatakan sangat puas 3 responden dengan persentase 3%, yang menyatakan puas sebanyak 32 responden dengan persentase 32%, yang netral sebanyak 59 responden dengan persentase 59% dan yang tidak puas 6 responden dengan persentase 6%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dilakukan dengan baik dan tepat sasaran.

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat dan Sesuai Prosedur**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	47	47%
3	Netral	47	47%
4	Tidak Puas	4	4%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olah, 2021.

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, diketahui bahwa tanggapan responden tentang pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur yang menyatakan puas 2 orang

responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 47 orang responden dengan persentase 47%, yang menyatakan netral sebanyak 47 orang responden dengan persentase 47%, dan yang menyatakan tidak puas 4 orang responden dengan persentase 4%. Jadi kesimpulannya adalah bahwa untuk aitem pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur tanggapan responden dalam kategori puas.

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Adil dan Tidak Pilih Kasih**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	33	33%
3	Netral	39	39%
4	Tidak Puas	27	27%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.14 di atas diketahui bahwa dari 100 orang responden, tanggapan responden tentang pelayanan yang adil tidak pilih kasih dari pegawai yang menyatakan sangat puas 1 orang responden dengan persentase 1%, yang menyatakan puas sebanyak 33 orang responden dengan persentase 33%, yang netral sebanyak 39 orang responden dengan persentase 39%, dan yang tidak puas 27 orang responden dengan persentase 27%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap pegawai selalu bersikap adil dan tidak pilih kasih dalam melayani sesuai urutan datang.

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Yang Mudah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	60	60%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Puas	15	15%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.15 di atas diketahui bahwa dari 100 orang responden tanggapan responden tentang prosedur pelayanan yang mudah yang menyatakan sangat puas 2 orang responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 60 orang responden dengan persentase 60%, yang netral sebanyak 23 orang responden dengan persentase 23%, dan yang tidak puas 15 orang responden dengan persentase 15%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap prosedur pelayanan yang mudah.

**Tabel 5.16**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi *Reliable***

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Pegawai memahami pekerjaannya dengan baik	4	75	19	2	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>20</b>	<b>300</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>-</b>		<b>381</b>
2	Setiap pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran	3	32	59	6	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>15</b>	<b>128</b>	<b>177</b>	<b>12</b>	<b>-</b>		<b>332</b>

3	Pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur	2	47	47	4	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>188</b>	<b>141</b>	<b>8</b>	<b>-</b>		<b>347</b>
4	Pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih	1	33	39	27	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>132</b>	<b>117</b>	<b>54</b>	<b>-</b>		<b>308</b>
5	Prosedur pelayanan yang mudah	2	60	23	15	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>240</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>-</b>		<b>349</b>
	<b>Jumlah Bobot Skor</b>	<b>60</b>	<b>988</b>	<b>561</b>	<b>108</b>	<b>-</b>		<b>1717</b>
	<b>Persentase</b>	<b>3.5%</b>	<b>57.5%</b>	<b>32.7%</b>	<b>6.3%</b>	<b>-</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Pada tabel 5.16 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan pertanyaan pada dimensi *reliable* diperoleh 57.5% responden menyatakan puas, 3.5% menyatakan sangat puas, 32.7% netral dan 6.3% tidak puas, sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada.

Dari tabel 5.16 di atas diketahui bahwa total skor dimensi *reliability* pada tata usaha Fakultas Ekonomi UIR adalah sebesar 1717. Nilai tertinggi dan terendah pada dimensi ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 5 \times 100 = 2500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 1 \times 5 \times 100 = 500$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui kategori dimensi *reliable* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

$$\text{Sangat Memuaskan} = 2101 - 2500$$

$$\text{Memuaskan} = 1701 - 2100$$

Cukup = 1301 – 1700

Tidak Memuaskan = 901 – 1300

Sangat Tidak Memuaskan = 500 – 900

Total bobot nilai dimensi *reliable* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR berada di range 1701 – 2100 yang artinya kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *reliability* termasuk dalam kategori memuaskan.

Skor tertinggi pada dimensi ini berada pada pernyataan nomor 1 yaitu Pegawai memahami pekerjaannya dengan baik dengan total bobot nilai sebesar 381. Sedangkan nilai tersendah ada pada pernyataan nomor 4 yaitu pelayanan yang adil tidak pilih kasih dengan total bobot nilai sebesar 308.

### 5.3.3 *Responsiviness* (Daya Tanggap)

*Responsiviness* (daya tanggap) merupakan kemauan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap. Indikator pada dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ada 7 yaitu pegawai selalu bersedia membantu permasalahan mahasiswa, pegawai selalu menanyakan kebutuhan mahasiswa, pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah, pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi, pegawai selalu berada di kantor/ruang pelayanan, pegawai mau mendengarkan keluhan mahasiswa, serta respons yang cepat dari pegawai terhadap kebutuhan mahasiswa.

Berikut merupakan tanggapan responden Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau mengenai kualitas layanan administrasi tata usaha berdasarkan dimensi *responsiviness*:

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Bersedia Membantu**  
**Permasalahan Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	67	67%
3	Netral	31	31%
4	Tidak Puas	1	1%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.17 di atas, diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai selalu bersedia membantu permasalahan mahasiswa dari 100 orang responden terdapat 1 orang atau 1% menyatakan sangat puas, 67 orang responden atau 67% menyatakan puas, 31 orang responden atau 31% menyatakan netral, dan 1 orang atau 1% responden menyatakan tidak puas. Jadi kesimpulannya adalah bahwa untuk aitem pegawai selalu bersedia membantu permasalahan mahasiswa tanggapan responden dalam kategori puas.

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Menanyakan Apa**  
**Kebutuhan Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	5%
2	Puas	76	76%
3	Netral	17	17%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.18 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa yang menyatakan sangat



puas 5 orang responden dengan persentase 5%, yang menyatakan puas sebanyak 76 orang responden dengan persentase 76%, yang netral sebanyak 17 orang responden dengan persentase 17%, dan yang tidak puas 2 orang responden dengan persentase 2%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Menyambut Mahasiswa Dengan Ramah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	-	-
2	Puas	23	23%
3	Netral	57	57%
4	Tidak Puas	20	20%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.19 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah dari 100 orang responden yang menyatakan puas 23 orang responden dengan persentase 23%, yang netral sebanyak 57 orang responden dengan persentase 57%, yang tidak puas 20 orang responden dengan persentase 20%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap pegawai yang selalu menyambut mahasiswa dengan ramah.

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Tanggap Dalam**  
**Memberikan Informasi**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	59	59%
3	Netral	37	37%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.20 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi dari 100 orang responden yang menyatakan sangat puas 2 orang responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, yang menyatakan netral sebanyak 37 responden dengan persentase 37%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang responden dengan persentase 2%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang selalu tanggap dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Selalu Berada Dikantor / Ruang**  
**Pelayanan**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	64	64%
3	Netral	29	29%
4	Tidak Puas	5	5%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.21 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai selalu berada di kantor / ruang pelayanan dari 100 orang responden yang menyatakan sangat puas 2 orang responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 64 orang responden dengan persentase 64%, yang menyatakan netral sebanyak 29 orang responden dengan persentase 29%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang responden dengan persentase 5%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang selalu berada di kantor / ruang pelayanan.

**Tabel 5.22**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mau Mendengarkan Setiap Keluhan Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	52	52%
3	Netral	38	38%
4	Tidak Puas	8	8%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.22 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai mau mendengarkan setiap keluhan mahasiswa dari 100 orang responden yang menyatakan sangat puas 2 orang responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 52 orang responden dengan persentase 52%, yang menyatakan netral sebanyak 38 orang responden dengan persentase 38%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 8 orang responden dengan persentase 8%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang mau mendengarkan setiap keluhan mahasiswa.

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan Responden Tentang Respons Yang Cepat Dari Pegawai Terhadap Setiap Kebutuhan Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	43	43%
3	Netral	43	43%
4	Tidak Puas	12	12%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.23 di atas, diketahui bahwa tanggapan responden tentang respons yang cepat dari pegawai terhadap setiap kebutuhan mahasiswa 2 responden atau 2% menyatakan sangat puas, 43 responden atau 43% menyatakan puas, dan 43 responden atau 43% menyatakan netral dan 12 responden atau 12% menyatakan tidak puas. Kesimpulannya adalah bahwa untuk aitem respons yang cepat dari pegawai terhadap setiap kebutuhan mahasiswa tanggapan responden dalam kategori puas.

**Tabel 2.24**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi *Responsiviness***

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Pegawai selalu bersedia membantu permasalahan mahasiswa	1	67	31	1	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>268</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>368</b>
2	Pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	5	76	17	2	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>25</b>	<b>304</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>-</b>		<b>384</b>

3	Pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah	-	23	57	20	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	-	<b>92</b>	<b>171</b>	<b>40</b>	-		<b>303</b>
4	Pegawai selalu tanggap dalam memberikan informasi	2	59	37	2	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>236</b>	<b>111</b>	<b>4</b>	-		<b>361</b>
5	Pegawai selalu berada dikantor / ruang pelayanan	2	64	29	5	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>256</b>	<b>87</b>	<b>10</b>	-		<b>363</b>
6	Pegawai mau mendengarkan setiap keluhan mahasiswa	2	52	38	8	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>208</b>	<b>114</b>	<b>16</b>	-		<b>348</b>
7	Respons yang cepat dari pegawai terhadap setiap kebutuhan mahasiswa	2	43	43	12	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>172</b>	<b>129</b>	<b>24</b>	-		<b>335</b>
<b>Jumlah Bobot Skor</b>		<b>70</b>	<b>1536</b>	<b>756</b>	<b>100</b>	-		<b>2462</b>
<b>Persentase</b>		<b>2.8</b> %	<b>62.4</b> %	<b>30.7</b> %	<b>4.1</b> %	-		<b>100</b> %

Sumber: Data Olahan, 2021.

Pada tabel 5.24 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan pertanyaan pada dimensi *responsiviness* diperoleh 62.4% responden menyatakan puas, 2.8% menyatakan sangat puas, 30.7% netral dan 4.1% tidak puas, sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada.

Dari tabel 5.24 di atas diketahui bahwa total skor dimensi *responsiviness* pada tata usaha Fakultas Ekonomi UIR adalah sebesar 2462. Berikut adalah nilai tertinggi dan nilai terendah pada dimensi *responsiviness*:

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 7 \times 100 = 3500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 1 \times 7 \times 100 = 700$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{3500 - 700}{5} = \frac{2800}{5} = 560$$

Untuk mengetahui kategori dimensi reliability pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

Sangat Memuaskan	= 2941 – 3500
Memuaskan	= 2381 – 2940
Cukup	= 1821 – 2380
Tidak Memuaskan	= 1261 – 1820
Sangat Tidak Memuaskan	= 700 – 1260

Total bobot nilai dimensi *responsiviness* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR berada di range 2381 – 2940 yang artinya kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR termasuk dalam kategori memuaskan.

Adapun bobot nilai skor paling tinggi berada pada pernyataan nomor 2 yaitu pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa dengan jumlah skor sebesar 384. Sedangkan bobot nilai skor paling rendah adalah pernyataan nomor 3 yaitu pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah dengan jumlah skor sebesar 303.

#### 5.3.4 Assurance (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) yaitu jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopansantunan para pegawai guna menumbuhkan rasa percaya pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dan tidak ragu terhadap layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini dimensi *assurance* (jaminan) memiliki 3 indikator yaitu

setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selalu bisa diselesaikan oleh pegawai, pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu dan pelayanan dilakukan sesuai prosedur.

Berikut merupakan tanggapan responden Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau mengenai dimensi assurance:

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan Responden Tentang Setiap Permasalahan Yang Dihadapi Mahasiswa Selalu Bisa Diselesaikan Oleh Pegawai**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	2	2%
2	Puas	39	39%
3	Netral	49	49%
4	Tidak Puas	10	10%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.25 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selalu bisa diselesaikan oleh pegawai dari 100 orang responden yang menyatakan sangat puas 2 orang responden dengan persentase 2%, yang menyatakan puas sebanyak 39 orang responden dengan persentase 37%, yang menyatakan netral sebanyak 49 orang responden dengan persentase 49%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 orang responden dengan persentase 10%. Dengan demikian kesimpulannya adalah tanggapan responden berada dalam kategori netral untuk setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selalu bisa diselesaikan oleh pegawai.

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Selalu**  
**Terselesaikan Tepat Waktu**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	23	23%
3	Netral	58	58%
4	Tidak Puas	18	18%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.26 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu yang menyatakan sangat puas 1 orang responden dengan persentase 1%, yang menyatakan puas sebanyak 23 responden dengan persentase 23%, yang menyatakan netral sebanyak 58 responden dengan persentase 58%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang responden dengan persentase 18%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap setiap pelayanan yang diberikan pegawai selalu diselesaikan tepat waktu.

**Tabel 5.27**  
**Tanggapan Responden Tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Sesuai**  
**Prosedur Yang Ada**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	3	3%
2	Puas	83	83%
3	Netral	14	14%
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.



Dari tabel 5.27 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada yang sangat puas 3 orang responden dengan persentase 3%, yang puas sebanyak 83 responden dengan persentase 83%, dan netral sebanyak 14 responden dengan persentase 14.3%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang memberikan pelayanan sesuai prosedur.

**Tabel 2.28**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi Assurance**

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selalu bisa diselesaikan oleh pegawai	2	39	49	10	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>10</b>	<b>156</b>	<b>147</b>	<b>20</b>	<b>-</b>		<b>333</b>
2	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu	1	23	58	18	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>174</b>	<b>36</b>	<b>-</b>		<b>307</b>
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur	3	83	14	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>15</b>	<b>332</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>389</b>
<b>Jumlah Bobot Skor</b>		<b>30</b>	<b>580</b>	<b>363</b>	<b>56</b>	<b>-</b>		<b>1029</b>
<b>Persentase</b>		<b>2.9%</b>	<b>56.4%</b>	<b>35.3%</b>	<b>5.4%</b>	<b>-</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Pada tabel 5.28 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan pertanyaan pada dimensi *assurance* diperoleh 56.4% responden menyatakan puas, 2.9%

menyatakan sangat puas, 35.3% netral dan 5.4% tidak puas, sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada.

Dari tabel 5.28 di atas diketahui bahwa total skor dimensi assurance pada tata usaha Fakultas Ekonomi UIR adalah sebesar 1029. Berikut nilai tertinggi dan terendah pada dimensi assurance.

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 1 \times 3 \times 100 = 300$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1500 - 300}{5} = \frac{1200}{5} = 240$$

Untuk mengetahui kategori dimensi reliability pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

$$\text{Sangat Memuaskan} = 1261 - 1500$$

$$\text{Memuaskan} = 1021 - 1260$$

$$\text{Cukup} = 781 - 1020$$

$$\text{Tidak Memuaskan} = 541 - 780$$

$$\text{Sangat Tidak Memuaskan} = 300 - 540$$

Total bobot nilai dimensi *assurance* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR berada di range 1021 – 1260 yang artinya kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR termasuk dalam kategori memuaskan.

Adapun bobot nilai skor paling tinggi berada pada pernyataan nomor 3 yaitu pelayanan dilakukan sesuai prosedur dengan jumlah skor sebesar 389. Sedangkan bobot nilai skor paling rendah adalah pernyataan nomor 2 yaitu

pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu dengan ramah dengan jumlah skor sebesar 307.

### 5.3.5 *Emphaty* (Perhatian)

*Emphaty* (perhatian) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual dengan upaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi *emphaty* dalam penelitian ini memiliki 4 indikator yaitu perhatian secara individual terhadap keluhan mahasiswa, komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja dan perhatian khusus dari pegawai terhadap kasus-kasus yang sifatnya spesifik.

Berikut merupakan tanggapan responden Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau mengenai kualitas layanan administrasi tata usaha berdasarkan dimensi *emphaty*:

**Tabel 5.29**  
**Tanggapan Responden Tentang Perhatian Secara Individual Terhadap Keluhan Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	31	31 %
3	Netral	50	50%
4	Tidak Puas	18	18%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.29 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang perhatian secara individual terhadap keluhan mahasiswa yang menyatakan sangat puas 1 orang responden dengan persentase 1%, yang menyatakan puas sebanyak

31 orang responden dengan persentase 31%, yang menyatakan netral sebanyak 50 orang responden dengan persentase 50%, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang dengan persentase 18%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap pegawai yang memberikan perhatian secara individual terhadap keluhan mahasiswa.

**Tabel 5.30**  
**Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Dengan Bahasa Yang Mudah Dimengerti Oleh Mahasiswa**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	10	10%
2	Puas	62	62%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Puas	5	5%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.30 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mahasiswa yang menyatakan sangat puas 10 orang responden dengan persentase 10%, yang menyatakan puas sebanyak 62 responden dengan persentase 62%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden dengan persentase 23%, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas terhadap pegawai yang selalu menyampaikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mahasiswa.

**Tabel 5.31**  
**Tanggapan Responden Tentang Kesiediaan Pegawai Memberikan Pelayanan Di Luar Jam Kerja**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	5	5%
3	Netral	39	39%
4	Tidak Puas	54	54%
5	Sangat Tidak Puas	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.31 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang kesiediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja yang menyatakan sangat puas 1 responden atau 1%, yang menyatakan puas 5 responden atau 5%, yang menyatakan netral 39 responden atau 37.8%, yang tidak puas 54 orang responden atau 54%, sedangkan yang sangat tidak puas 1 responden atau 1%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori tidak puas terhadap pegawai yang bersedia memberikan pelayanan meskipun di luar jam kerja

**Tabel 5.32**  
**Tanggapan Responden Tentang Perhatian Khusus Dari Pegawai Terhadap Kasus-kasus Yang Bersifat Spesifik**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	1%
2	Puas	29	29%
3	Netral	54	54%
4	Tidak Puas	16	16%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Dari tabel 5.32 di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang perhatian khusus dari pegawai terhadap kasus-kasus yang sifatnya spesifik yang

menyatakan sangat puas 1 responden atau 1%, yang puas 29 responden atau 29%, yang netral 54 responden atau 54%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 16 responden atau 16%. Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori netral terhadap pegawai yang selalu memberikan perhatian khusus terhadap kasus-kasus yang bersifat spesifik kepada mahasiswa.

**Tabel 5.33**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR Ditinjau Dari Dimensi *Emphaty***

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Perhatian secara individual terhadap keluhan mahasiswa	1	31	50	18	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>124</b>	<b>150</b>	<b>36</b>	<b>-</b>		<b>315</b>
2	Komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	10	62	23	5	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>50</b>	<b>248</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>-</b>		<b>377</b>
3	Kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja	1	5	39	54	1	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>117</b>	<b>108</b>	<b>1</b>		<b>251</b>
4	Perhatian khusus dari pegawai terhadap kasus-kasus yang bersifat spesifik	1	29	54	16	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>5</b>	<b>116</b>	<b>162</b>	<b>32</b>	<b>-</b>		<b>315</b>
<b>Jumlah Bobot Skor</b>		<b>65</b>	<b>508</b>	<b>498</b>	<b>186</b>	<b>1</b>		<b>1258</b>
<b>Persentase</b>		<b>5.2 %</b>	<b>40.4 %</b>	<b>39.6 %</b>	<b>14.8 %</b>	<b>0.1 %</b>		<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Pada tabel 5.33 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan pertanyaan pada dimensi *emphaty* diperoleh 40.4% responden menyatakan puas, 39.6% menyatakan netral, 14.8% menyatakan tidak puas, 5.2% sangat puas, dan 0.1% sangat tidak puas.

Dari tabel 5.33 di atas diketahui bahwa total skor dimensi *emphaty* pada tata usaha Fakultas Ekonomi UIR adalah sebesar 1258. Berikut adalah nilai tertinggi dan terendah pada dimensi *emphaty*:

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 4 \times 100 = 2000$$

$$\text{Nilai Minimal} = 1 \times 4 \times 100 = 400$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2000 - 400}{5} = \frac{1600}{5} = 320$$

Untuk mengetahui kategori dimensi *emphaty* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

$$\text{Sangat Memuaskan} = 1681 - 2000$$

$$\text{Memuaskan} = 1361 - 1680$$

$$\text{Cukup} = 1041 - 1360$$

$$\text{Tidak Memuaskan} = 721 - 1040$$

$$\text{Sangat Tidak Memuaskan} = 400 - 720$$

Berdasarkan jumlah bobot nilai dimensi *emphaty* pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR, diketahui bahwa dimensi ini berada di range 1041 – 1360. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi Tata Usaha ditinjau dari dimensi *emphaty* termasuk dalam kategori cukup.

Apabila dilihat satu per satu skor tanggapan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan nomor 2 yaitu komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dengan nilai skor sebesar 377. Dan dengan skor paling rendah adalah pernyataan nomor 3 yaitu kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja dengan nilai skor sebesar 251.

**Tabel 5.34**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau**

No	Dimensi	Penilaian					Σ	Skor
		SP	P	N	TP	STP		
1	Tangible (bukti fisik)	33	319	37	11	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>165</b>	<b>1276</b>	<b>111</b>	<b>22</b>	<b>-</b>		<b>1574</b>
2	Reliable (kehandalan)	12	247	187	54	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>60</b>	<b>988</b>	<b>561</b>	<b>108</b>	<b>-</b>		<b>1717</b>
3	Responsiviness (daya tanggap)	14	384	252	50	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>70</b>	<b>1536</b>	<b>756</b>	<b>100</b>	<b>-</b>		<b>2462</b>
4	Assurance (jaminan)	6	145	121	28	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>30</b>	<b>580</b>	<b>363</b>	<b>56</b>	<b>-</b>		<b>1029</b>
5	Emphaty (perhatian)	13	127	166	93	1	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>65</b>	<b>508</b>	<b>498</b>	<b>186</b>	<b>1</b>		<b>1258</b>
<b>Total</b>		<b>390</b>	<b>4888</b>	<b>2289</b>	<b>472</b>	<b>1</b>		<b>8040</b>
<b>Persentase</b>		<b>4.9%</b>	<b>60.8%</b>	<b>28.5%</b>	<b>5.9%</b>	<b>0.01%</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021.

Berdasarkan tabel 5.34 di atas diketahui bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UIR 60.8% menyatakan puas, 28.5% menyatakan netral, 5.9% menyataka tidak puas, 4.9% menyatakan sangat puas, dan 0.01% menyatakan



sangat tidak puas. Total bobot nilai skor kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR adalah sebesar 8.040. Berikut adalah nilai tertinggi dan nilai terendah pada kualitas layanan:

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 23 \times 100 = 11500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 1 \times 23 \times 100 = 2300$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{11500 - 2300}{5} = \frac{9200}{5} = 1840$$

Untuk mengetahui kategori kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR dapat dilihat dibawah ini:

$$\text{Sangat Memuaskan} = 9.661 - 11.500$$

$$\text{Memuaskan} = 7.821 - 9.660$$

$$\text{Cukup} = 5.981 - 7.820$$

$$\text{Tidak Memuaskan} = 4.141 - 5.980$$

$$\text{Sangat Tidak Memuaskan} = 2.300 - 4.140$$

Berdasarkan tingkat kategori nilai bobot, angka 8.040 berada di range 7.821 – 9.660. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR termasuk dalam kategori memuaskan.

#### 5.4 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan layanan serta harapan-harapannya. Ada tiga kriteria penilaian yang dirasakan oleh

konsumen dalam melakukan pembelian yaitu: a) jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan tidak puas, b) jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dan c) jika kinerja melebihi dari harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (Fandi Tjiptono, 2001).

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan mahasiswa dari Fakultas Ekonomi UIR, dimana dari 100 responden tersebut didominasi oleh mahasiswa perempuan dari program studi Manajemen S1 angkatan tahun 2018 dan 2017. Kualitas pelayanan jasa pada penelitian ini diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty*, dengan total item pernyataan sebanyak 23 item.

Dimensi *tangible* merupakan bukti fisik dari kualitas layanan seperti penampilan pegawai, kebersihan ruang pelayanan dan fasilitas-fasilitas dalam meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *tangible* (bukti fisik) indikator tertinggi adalah penampilan pegawai selalu rapi, hal ini menunjukkan bahwa menurut mahasiswa dari segi penampilan pegawai selalu mengenakan pakaian yang formal dan seragam. Sedangkan indikator terendah adalah adanya ruang tunggu, hal ini menandakan bahwa tidak tersedia ruang tunggu yang memadai bagi mahasiswa di kantor pelayanan, sehingga mahasiswa menjadi kurang nyaman saat menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanannya. Jika dilihat dari hasil analisis, secara umum mahasiswa sudah puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha pada dimensi ini, namun masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi *reliable* (kehandalan), indikator tertinggi adalah pegawai memahami pekerjaannya dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa pegawai benar-benar memahami apa dan bagaimana mereka bekerja. Sedangkan indikator terendah adalah pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih, artinya pegawai belum cukup adil dalam melayani mahasiswa misalnya pegawai tidak selalu melayani mahasiswa sesuai urutan datang. Berdasarkan hasil analisis, secara umum mahasiswa sudah merasa puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha pada dimensi ini, namun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki karena masih ditemukannya mahasiswa yang tidak puas terutama mengenai keadilan pegawai.

Pada dimensi *responsiviness* (daya tanggap) indikator tertinggi yaitu pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa, hal ini berarti bahwa dalam melayani mahasiswa pegawai dengan tanggap selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa datang ke ruang tata usaha tanpa harus mahasiswa menanyakan atau menyebutkan lebih dulu tentang keperluannya, karena bisa saja ada mahasiswa yang cukup pemalu untuk bertanya lebih dulu. Sedangkan indikator terendah adalah pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah, hal ini berarti bahwa keramahan pegawai belum cukup memuaskan mahasiswa karena mungkin dalam melayani pegawai beberapa kali menampakkan ekspresi yang biasa-biasa saja atau bahkan cukup dingin, sehingga mahasiswa menjadi kurang nyaman atau mungkin ada yang tidak berani untuk meminta pelayanan dari pegawai. Berdasarkan hasil analisis, secara umum kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada dimensi ini memang sudah memuaskan,

namun tetap masih ada hal-hal yang tidak memuaskan bagi mahasiswa dan harus dibenahi.

Pada dimensi *assurance* (jaminan) indikator tertinggi adalah pelayanan dilakukan sesuai prosedur, artinya dalam melayani mahasiswa pegawai sudah mengikuti prosedur yang disediakan pihak fakultas. Sedangkan indikator terendah adalah pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu, hal ini menandakan bahwa pelayanan kepada mahasiswa seperti pengurusan surat-surat untuk kegiatan akademis masih ada yang penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan hasil analisis secara umum mahasiswa sudah puas namun tetap saja masih banyak hal yang harus diperbaiki karena ditemukan mahasiswa yang tidak puas dalam pelayanan ini.

Hasil analisis pada dimensi *emphaty* (perhatian) indikator tertinggi ialah komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, hal ini berarti berarti bahwa dalam melayani pegawai selalu menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh mahasiswa. Sedangkan indikator terendah adalah kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja, artinya pegawai hanya memberikan pelayanan pada jam-jam tertentu hanya di saat pegawai sedang bekerja, pegawai tidak bersedia melayani saat istirahat atau saat kantor sudah tutup. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada dimensi ini cukup baik, namun masih banyak sekali kekurangan yang harus diperbaiki.

Secara keseluruhan dari 23 item indikator tertinggi dalam penelitian ini ialah indikator penampilan pegawai selalu rapi dan indikator terendah ialah

indikator kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja. Dalam hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR dilihat dari nilai persentase menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR. Dimensi tertinggi adalah dimensi *Tangible* dengan 81.1% responden menyatakan puas dan dimensi terendah adalah dimensi *Emphaty* dengan 40,4% reesponden menyatakan puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arifah Alfiani yang berjudul *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2016* dimana dalam penelitian tersebut diketahui bahwa mahasiswa puas terhadap kualitas layanan administrasi akademik subbag pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNY dan memiliki kesamaan dengan penelitian ini bahwa indikator tertinggi adalah tentang penampilan pegawai yang selalu rapi pada dimensi *tangible*.

Penelitian ini juga sejalan dengan dua penelitian terdahulu lainnya yaitu penelitian Azka Madihah (2012) yang berjudul *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)*, dalam penelitian tersebut diketahui bahwa mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan Program Studi PS KARS FKM UI. Serta penelitian Moh. Amin Rosidi (2016) dengan judul penelitian *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas*

Pertanian Universitas Trunojoyo Madura, dalam penelitian tersebut diketahui bahwa layanan administrasi tata usaha fakultas pertanian UTM dinilai oleh mahasiswa dalam kategori baik atau mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan di tata usaha fakultas pertanian UTM.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR ditinjau dari dimensi *tangible* diperoleh 81.1% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai 1574 dan berada di range 1361 – 1680 termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator tertinggi adalah “penampilan pegawai selalu rapi” dan indikator terendah adalah “adanya ruang tunggu”.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR ditinjau dari dimensi *responsiviness* diperoleh 62.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai dimensi ini adalah sebesar 2462 dan berada di range 2381 – 2940 termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator tertinggi adalah “pegawai memahami pekerjaannya dengan baik” dan indikator terendah adalah “pelayanan yang adil dan tidak pilih kasih”.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR ditinjau dari dimensi *reliable* (kehandalan) diperoleh 57.5% menyatakan puas dengan total bobot nilai diperoleh sebanyak 1717 dan berada di range 1701 – 2100 termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator tertinggi adalah “pegawai selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa” dan

indikator terendah adalah “pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan ramah”.

4. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh 56.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai dimensi ini adalah sebesar 1029 dan berada di range 1021 – 1260 termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator tertinggi adalah “pelayanan dilakukan sesuai prosedur” dan indikator terendah adalah “pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan tepat waktu”.
5. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR ditinjau dari dimensi *emphaty* (perhatian) diperoleh 40.4% menyatakan puas dengan total bobot nilai sebesar 1258 dan berada di range 1041 – 1360 yang artinya kualitas layanan administrasi Tata Usaha ditinjau dari dimensi *emphaty* termasuk dalam kategori cukup. Indikator tertinggi adalah “komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti” dan indikator terendah adalah “kesediaan pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja”.
6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Fakultas Ekonomi UIR. Hal ini terbukti dari hasil penelitian diperoleh 60.8% responden menyatakan puas dengan total bobot nilai skor sebesar 8.040, dimana angka tersebut berada di range 7.821 – 9.660 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tata usaha FE UIR termasuk dalam kategori memuaskan. Persentase tertinggi adalah dimensi *tangible* dengan



81.1% responden menyatakan puas dan persentase terendah adalah dimensi *emphaty* dengan 40.4% responden menyatakan puas.

## 6.2 Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan secara umum kualitas layanan administrasi Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR memang sudah memuaskan, namun masih ditemukan mahasiswa yang tidak puas dengan kualitas pelayanan di hampir semua item pernyataan. Oleh karena itu penulis menyarankan beberapa hal kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak fakultas untuk dapat menyediakan ruang tunggu bagi mahasiswa yang lebih memadai di area ruang Tata Usaha.
2. Diharapkan bagi pegawai Tata Usaha untuk dapat selalu melayani mahasiswa sesuai urutan datang.
3. Diharapkan bagi pegawai Tata usaha untuk lebih ramah dan lebih bersahabat ketika menanggapi mahasiswa agar dapat menghilangkan kesan kaku sehingga mahasiswa menjadi lebih nyaman dan tidak ragu untuk menyampaikan keperluannya.
4. Apabila mahasiswa menghubungi pegawai di luar jam kerja, hendaknya jangan diabaikan tetapi diberi pengertian dan penjelasan bahwa kepengurusan setiap administrasi hanya dilakukan ketika jam operasional berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Almana, La Ode, Sudarmanto & Ismail SuardiWekke. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi: Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Azwar, Saifuddin. 2019. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fatmawati, Endang. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, jilid I, edisi ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock CH. 2002. *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Madihah, Azka. 2012. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)*. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

- Mico, Sastra. 2020. *Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi : Perspektif Manajemen Pemasaran*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Pamekas, Meki. 2021. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Rosidi, Moh. Amin, 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Pertanian Universitas Trunojoyo Madura*. Surabaya: Universitas Narotama.
- Sarjono, Yetti. 2007. *Faktor-faktor Strategi Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005 – 2006*. Varidika, 9(1).
- Siregar, Syofyan, 2015. *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- SR, Nurmansyah. 2018. *Pengantar Manajemen Pemasaran: Konsep – Teori & Penelitian*. Pekanbaru: Unilak Press.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih, A. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya.
- Sukanti. (2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. Viii. Nomor 1). Hal 23 – 3.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, edisi ketiga. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.