

ABSTRAK

Siti Zaenab (1212010163), 2025, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam”.

Pendidikan tinggi menuntut adanya layanan akademik yang optimal guna menunjang proses pembelajaran mahasiswa. Namun demikian, layanan akademik yang diberikan diduga tidak jarang menimbulkan masalah yang menghambat kepuasan mahasiswa, seperti keterlambatan informasi, ketidakhadiran petugas pelayanan, serta kurangnya sikap ramah dari staf akademik. Masalah tersebut diantaranya berdampak pada rendahnya persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan akademik perlu menjadi perhatian utama guna mendorong kepuasan mahasiswa secara optimal.

penelitian ini kiranya bertujuan: 1) mengetahui kualitas layanan akademik di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung; 2) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik; 3) mengetahui pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Layanan akademik mencoba indikator variabel X, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Hipotesis penelitian H1: Terdapat pengaruh dalam pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini mencoba menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran angket terhadap 89 responden. Analisis data yang dilakukan meliputi uji coba instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis parsial per indikator, uji prasyarat (uji normalitas dan linearitas), dan uji hipotesis (Uji Regresi Linear Sederhana, uji T parsial, uji heteroskedastisitas, dan koefisien determinasi).

Peneliti memprakirakan hasil uji korelasi bernilai $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dua variabel dalam penelitian ini. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,773 berada pada rentang 0,80–1,00, yang berarti bahwa layanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang sangat kuat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,689 menunjukkan bahwa layanan akademik memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap kepuasan mahasiswa, sementara sisanya, yaitu 40,3%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa,

ABSTRACT

Siti Zaenab (1212010163), 2025, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam”.

Higher education requires optimal academic services to support the learning process of students. However, the academic services provided are often suspected of causing problems that hinder student satisfaction, such as delays in information, absence of service staff, and a lack of friendliness from academic staff. These issues, among others, impact students' low perception of the quality of services they receive. Therefore, improving the quality of academic services should be a top priority to maximize student satisfaction.

This study aims to: 1) determine the quality of academic services in the Department of Islamic Education Management at UIN Sunan Gunung Djati Bandung; 2) determine the level of student satisfaction with academic services; 3) determine the influence of academic services on student satisfaction.

Academic services are measured using the following indicators of variable X: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. Research hypothesis H1: There is an influence of academic services on student satisfaction levels.

This study employs a quantitative approach using a descriptive method. Data for this study were collected through a questionnaire distributed to 89 respondents. Data analysis included testing the research instruments (validity and reliability tests), partial analysis per indicator, prerequisite tests (normality and linearity tests), and hypothesis testing (simple linear regression test, partial T-test, heteroscedasticity test, and coefficient of determination).

The researcher predicted that the correlation test result would be $0.000 < 0.05$, indicating a significant relationship between the two variables in this study. The correlation coefficient value of 0.773 is in the range of 0.80–1.00, meaning that academic services and student satisfaction levels have a very strong relationship. In addition, the coefficient of determination (R Square) value of 0.689 shows that academic services contribute 59.7% to student satisfaction, while the remaining 40.3% is influenced by factors outside the scope of this study.

Keywords: Academic Service Quality, Student Satisfaction