

## ABSTRAK

### **Syifakholidatu Sadiyah (1212010167) “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

Pelayanan tenaga kependidikan sangat penting untuk mendukung proses akademik di perguruan tinggi, terutama dalam hal pengelolaan administrasi seperti informasi akademik, nilai, dan kartu rencana studi. Lima faktor digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Layanan pendidikan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan penundaan proses studi, sementara layanan yang baik dapat membuat siswa merasa lebih nyaman dan puas. Oleh karena itu, kualitas layanan guru sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran tenaga kependidikan dalam mendukung proses administrasi akademik yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian ini berjumlah 85 mahasiswa yang dipilih dengan teknik *random sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji parsial per indikator, uji validitas, uji reliabilitas, normalitas, linearitas, regresi linear sederhana, uji t parsial, serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan tenaga kependidikan pada mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung dikategorikan Tinggi dengan rata-rata sebesar 2,67., (2) Kepuasan mahasiswa pada mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung dikategorikan sangat tinggi dengan rata-rata sebesar 3,79., dan (3) Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,553 yang bermakna bahwa kontribusi variabel kualitas layanan tenaga kependidikan (Tendik) terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 55,3%, sedangkan sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Tenaga Kependidikan, Kepuasan Mahasiswa