

ABSTRAK

Ratna Dewi, 2180060022, Hubungan Mutu Layanan Akademik dan Budaya Akademik terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa.

Mutu layanan berkaitan erat dengan proses interaksi langsung atau tidak langsung antara penyedia jasa dan konsumen. Dalam penelitian ini, mahasiswa sebagai konsumen dan pengelola pendidikan tinggi sebagai penyedia jasa. Umumnya, pengguna layanan merasa puas apabila kinerja layanan dipersepsikan di atas batas minimal atau di atas area toleransi. Persaingan ketat mengenai mutu berorientasi pada penilaian konsumen (customer value) menuntut pengelola pendidikan tinggi untuk menanggapi dengan bertanggung jawab. Kondisi tersebut berimplikasi terhadap kebutuhan daya saing terutama pada perguruan tinggi swasta. Salah satu indikator keunggulan daya saing perguruan tinggi adalah capaian prestasi mahasiswa selama mengikuti proses akademik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa untuk berprestasi diantaranya yaitu mutu layanan akademik dan budaya akademik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian non-eksperimen (survey) berdasarkan data faktual dan fenomena yang ditemukan pada lokasi penelitian. Adapun jenis penelitiannya adalah korelasional dengan desain penelitian kausal (sebab-akibat) sehingga terdapat variabel yang memengaruhi (independent) dan variabel yang dipengaruhi (dependen). Variabel-variabel tersebut adalah mutu layanan akademik dan budaya akademik (variabel independen) dan motivasi berprestasi mahasiswa (variabel dependen). Sampel penelitian berjumlah 427 mahasiswa yang berasal dari STAI Persatuan Islam dan STAI Al-Falah di Kabupaten Bandung. Data yang terkumpul dari responden diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara mutu layanan akademik dan budaya akademik dengan motivasi berprestasi mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai f -hitung ($20,579$) > f -table ($0,330$) dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Kontribusi efektif untuk motivasi berprestasi mahasiswa dari mutu layanan akademik dan budaya akademik sebanyak 12,2%. Nilai ini mengacu pada koefisien determinasi sebesar 0,122.

ABSTRACT

Ratna Dewi, 2180060022, The Relationship of Academic Service Quality and Academic Culture on Student's Achievement Motivation.

Service quality is closely related to the process of direct or indirect interaction between service providers and consumers. In this study, students are consumers and higher education managers are service providers. Generally, service users are satisfied if service performance is perceived as above the minimum limit or above the tolerance area. Intense competition regarding quality oriented to customer value requires higher education managers to respond it responsibly. This condition has implications for the need of competitiveness, especially in private universities. One indicator of the competitive advantage of higher education is the achievement of student's achievements during the academic process. The purpose of research is to analyze the factors that influence student's motivation to get achievements such as academic services quality and academic culture. This research uses a quantitative approach with non-experimental research methods (survey) based on factual data and phenomena found at the research location. The type of research is correlational with causal research design so that there are two variables, influencing variables (independent) and influenced variables (dependent). These variables are academic service quality and academic culture as the independent variable and student's achievement motivation as the dependent variable. The research sample is 427 students of STAI Persatuan Islam and STAI Al-Falah in Bandung Regency. The data collected from the respondents is processed using SPSS 26. The results show that there is a positive and significant relationship between academic services quality and academic culture with student's achievement motivation. This is evident from the value of $f\text{-count} (20.579) > f\text{-table} (0.330)$ and the significance value is $0.000 < 0.05$. Effective contribution to student achievement motivation from academic service quality and academic culture is 12.2%. This value refers to the coefficient of determination 0.122.

ملخص

راتنا ديوي ، 2180060022 ، تأثير جودة الخدمة الأكاديمية والثقافة الأكاديمية على دافعية
تحصيل الطلاب

ترتبط جودة الخدمة ارتباطًا وثيقًا بعملية التفاعل المباشر أو غير المباشر بين مقدمي الخدمة والمستهلكين. في هذه الدراسة ، الطلاب هم مستهلكون ومديرو التعليم العالي هم مقدمو الخدمات. بشكل عام ، يشعر مستخدمو الخدمة بالرضا إذا كان أداء الخدمة أعلى من الحد الأدنى أو أعلى من منطقة التسامح. تتطلب المنافسة الشديدة فيما يتعلق بالجودة الموجهة نحو تقييم المستهلك أن يستجيب مديرو التعليم العالي بمسؤولية. هذا الشرط له انعكاسات على الحاجة إلى القدرة التنافسية ، لا سيما في الجامعات الخاصة. أحد مؤشرات الميزة التنافسية للتعليم العالي هو تحصيل الطالب خلال العملية الأكاديمية. الغرض من هذه الدراسة هو تحليل العوامل التي تؤثر على دافع الطالب للتفوق ، بما في ذلك جودة الخدمات الأكاديمية والثقافة الأكاديمية. تستخدم هذه الدراسة نهجًا كميًا مع طرق البحث غير التجريبية (المسوحات) بناءً على البيانات الواقعية والظواهر الموجودة في موقع البحث. نوع البحث مرتبط بتصميم البحث السببي بحيث توجد متغيرات تؤثر (مستقلة) ومتغيرات متأثرة (تابعة). هذه المتغيرات هي جودة الخدمات الأكاديمية والثقافة الأكاديمية كمتغيرات مستقلة و دافعية تحصيل الطلاب كمتغير تابع. وبلغت عينة البحث 427 طالب وطالبة من كلية الإسلامية الاتحاد الإسلامي وكلية الإسلامية الفلاح في باندونغ ريجنسي. تمت معالجة البيانات التي تم جمعها من المستجيبين باستخدام SPSS 26. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الأكاديمية والثقافة الأكاديمية ودافعية تحصيل الطلاب. يتضح هذا من قيمة العد $f(20.579)$ الجدول $f(0.330)$ وقيمة الأهمية هي 0.000 0.05 . المساهمة الفعالة في تحفيز الطلاب من جودة الخدمة الأكاديمية والثقافة الأكاديمية هي 12.2% . تشير هذه القيمة إلى معامل تحديد 0.122 .



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG