

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNISMUH MAKASSAR**



Oleh:

SUSIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114320

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNISMUH MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Public (S.AP)

Disusun Dan Diajukan Oleh:

SUSIANTI

Nomor Induk Mahasiswa :105611114320

Kepada:

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMUH Makassar

Nama Mahasiswa : SUSIANTI

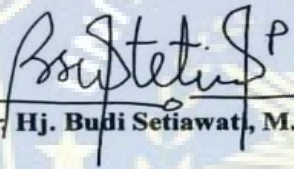
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114320

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Budi Setiawat, M.Si



Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Irvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730227


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

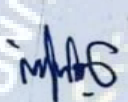
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0249/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada hari Senin, 01 April 2024.

TIM PENILAI

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

TIM PENGUJI

1. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si

2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

3. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

()

()

()

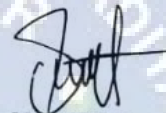
HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SUSIANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114320
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 April 2024
Yang Menyatakan,


SUSIANTI



KATA PENGANTAR
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil Alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik"**. Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi isi maupun segi bahasa dalam penulisan yang digunakan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Banyak masukan dan motivasi yang diberikan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terima kasih tak terhingga kepada dua orang paling berjasa dalam hidup saya Bapak Asdar dan Ibu Hasma yang selalu memberikan semangat, selalu memberikan doa untuk kebaikan anaknya, selalu memberikan kasih sayang, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-citanya. Terimakasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak petani bisa menjadi sarjana.

2. Bapak Rektor Prof. Dr. H Ambo Asse, M.Ag., terimakasih atas kebijaksanaan dan bantuan fasilitas yang diberikan.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Syukri, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat di selesaikan.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga ini. Segenap staf tata usaha fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
7. Terima untuk mahasiswa yang menyempatkan waktunya untuk membantu mengisi kusioner Penulis sehingga mempermudah proses Penelitian.
8. Teman-teman kelas IAN-D Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2020 yang penulis tidak dapat menyebut satu persatu terima kasih atas kebersamaannya.
9. Terimakasih untuk orang-orang yang pernah menyakiti, tanpa mereka mungkin penulis tidak akan menjadi orang yang sekuat ini, tanpa mereka

mungkin penulis tidak akan pernah akan tahu rasanya bangkit setelah jatuh, tanpa mereka mungkin penulis tidak akan tahu rasanya sakit, dan karena mereka penulis ingin menjadi yang lebih baik lagi

10. Terakhir untuk Susianti, last but not last.ya! Diri sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa di bilang tidak mudah. Terimakasih karena sudah bertahan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 01 April 2024

Penulis

ABSTRAK

Susianti, 105611114320 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar, skripsi program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar.

Penelitian ini di laksanakan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar, dengan sebanyak 92 orang sebagai sampel di ambil secara *purposive* dan *accidental sampling*. Analisis data yang di gunakan adalah secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan alat analisis Regresi Linier Sederhana.

Dari hasil pembahasa dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Hasil uji hipotesis kualitas layanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiwa (Y) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Serta didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 8.998 yang lebih besar dari dari t_{tabel} yaitu 1.986 yang berarti bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan besar R Square yaitu 0.452. Hal ini pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiwa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik adalah sebesar 45,2% sementara sisanya sebesar 54,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Dengan demikian hipotetis penelitian dapat di terima atau dengan kata lain H_a di terima dan H_o di tolak.

Kata Kunci: Kualitas Layana, Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori dan Konsep Kualitas Pelayanan.....	8
C. Teori dan Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	11
D. Kerangka Pikir.....	13
E. Hipotesis Penelitian.....	14
F. Definisi Operasional.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	17
B. Jenis dan Sumber Data	17
C. Populasi dan Sampel	18
D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Teknik Analisis Data.....	21
F. Teknik Pengabsahan Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	24
B. Karakteristik Responden	33
C. Deskripsi Variabel Penelitian	36
D. Analisis Instrumen Penelitian	51
E. Pembahasan Penelitian	59
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrument Kuesioner	20
Tabel 4. 1 Responden Menurut Jurusan	34
Tabel 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 3 Responden Menurut Angkatan	35
Tabel 4. 4 Kategori nilai rata-rata (<i>mean</i>) tanggapan	36
Tabel 4. 5 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Empati	37
Tabel 4. 6 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Daya Tanggap	39
Tabel 4. 7 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Jaminan	40
Tabel 4. 8 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Bukti Fisik	42
Tabel 4. 9 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Kehandalan	43
Tabel 4. 10 Kepuasan berdasarkan puas dengan layanan yang diberikan	45
Tabel 4. 11 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan ketanggapan staf	46
Tabel 4. 12 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan prasarana yang diberikan	47
Tabel 4. 13 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi	48
Tabel 4. 14 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan kesopanan	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)	53
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X)	54

Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa (Y)	55
Tabel 4. 19 Model Summary	56
Tabel 4. 20 Koefisien.....	56
Tabel 4. 21 Pengujian Hipotesis	58
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (X).....	60
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	14
Gambar 4 .1 Struktur Organisasi.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Hasil jawaban Kuesioner Responden	78
Lampiran 3 Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	84
Lampiran 4 Uji Relibialitasi	86
Lampiran 5 Uji Regresi Liner Sederhana.....	87
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian.....	88
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	89
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiat.....	90



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia. Proses pendidikan tidak lepas dari belajar sebab tanpa belajar manusia tidak mungkin dapat mengembangkan minat, bakat dan cita-cita yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Perkembangan dunia pendidikan pada saat ini tergolong dalam keadaan maju dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang pengajar tersebut mentransfer pengetahuan yang dimilikinya namun dilihat juga bagaimana para peserta didik mampu menerima pengetahuan yang diberikan tersebut. Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, dengan maksud perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut (Rahareng & Relawan, 2017).

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk organisasi bisnis yang bergerak dibidang pelayanan sosial dan pendidikan. Secara umum perguruan tinggi dapat di kategorikan menjadi 2 yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Di Kota Makassar setidaknya terdapat 20 perguruan tinggi negeri dan swasta yang berlomba-lomba untuk dapat memuaskan konsumennya. Bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi di antara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya melainkan

persaingan sudah terjadi diantara fakultas-fakultas yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing- masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus- menerus. (Jusni, 2017)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Publik, 2009)

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk kepuasan mahasiswa, Mahasiswa yang telah merasakan di sebuah perguruan tinggi, akan merasakan nilai yang diberikan oleh perguruan tinggi tersebut. Setelah mahasiswa merasakan, mereka akan membandingkan nilai yang diterimanya. Apabila nilai tersebut melebihi nilai yang diharapkannya maka mahasiswa akan merasa puas dan memiliki minat untuk melakukan rekomendasi kepada orang lain (Pratama, 2016).

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan mahasiswa terhadap perbandingan suatu kinerja jasa antara yang

diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari jasa tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada eksistensi dan pencitraan dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa yang memiliki kepuasan yang tinggi merupakan aset bagi perguruan tinggi karena memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dirasakan dan dialaminya. (Harahap, 2019)

Kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, dalam hal ini fakultas sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari beberapa unsur. Yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). (Jusni, 2017)

Selama ini penilaian mutu layanan pendidikan tinggi lebih terfokus pada penilaian dilakukan oleh pihak lain (misalnya Badan Akreditasi Nasional), meskipun fokus manajemen universitas adalah pada mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi fakultas dan administrasi pendidikan tinggi untuk mengumpulkan umpan balik tentang kualitas layanan yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri.

Evaluasi kualitas perguruan tinggi terhadap program-program studi melalui proses akreditasi secara nasional yang dilakukan BAN-PT dengan penilaian dan mahasiswa sebagai titik sentral pengguna jasa perguruan tinggi tersebut kemungkinan memiliki perbedaan yang besar. Perbedaan yang besar antara penilaian BAN-PT dengan penilaian mahasiswa boleh jadi disebabkan oleh berbagai hal. misalnya evaluasi BAN-PT yang kurang teliti atau justru bahkan laporan yang dikirimkan oleh perguruan tinggi/fakultas ke BAN-PT tidak menunjukkan hal yang sebenarnya. Untuk itulah perlu diadakan penelitian terhadap kepuasan mahasiswa sebagai titik sentralnya.

Namun, di dalam perguruan tinggi itu sendiri, masih sulit menemukan penelitian yang membahas topik ini. Memang, secara umum, penelitian semacam itu terutama dilakukan secara internal sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan manajemen. Namun konsep dan temuan peneliti sebelumnya pada organisasi jasa yang berbeda dapat digunakan untuk memberikan pedoman dan gambaran untuk memahami tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengevaluasi kualitas jasa dengan fokus pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan sudut pandang penilaian mahasiswa dengan mengajukan sebuah penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan**

Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

“Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

D. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis maupun teoritis:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi atau membagi perkembangan kualitas layanan dan kepuasan konsumen khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan bagi pihak kampus khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. dalam pengambilan keputusan dan bagi pihak lain penelitian ini juga di harapkan dapat membantu dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan (2017)	" Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)"	<ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan kuantitatif dan deskriptif - Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling. jenis simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 72 responden. - Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. 	Membuktikan bahwa bahwa Pengaruh. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Reliability (kehandalan) Responsiven (daya tanggap), Assurane (Jaminan) , Emphaty (empati) dan Tangible (bukti fisik) memiliki pengaruh terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa Adminstrasi Bisnis Angkatan 2013 yakni sebesar 51,4 sedangkan 48,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

2.	Mochammad Rifan Pratama (2016)	"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melalui Word of Mouth (WOM)".	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (Path) - Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan Simple Random Sampling dengan kriteria mahasiswa aktif sebagai mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas brawijaya 	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Word Of Mouth (WOM), Word Of Mouth (WOM) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Word Of Mouth (WOM).
3.	Jusni (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar"	<ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan kuantitatif dan deskriptif - Pengambilan sampel di ambil secara purposive dan accidental sampling. Analisis dengan jumlah responden sebanyak 98 orang. - Teknik Analisis data 	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan akademik, kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap (Responsiveness), bukti fisik (Tangible), dan kehandalan (Reabilitas) secara simultan dinyatakan berpengaruh

			yang di gunakan adalah secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data	terhadap kepuasan mahasiswa,
--	--	--	--	------------------------------

B. Teori dan Konsep Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Publik, 2009)

Menurut Parasuraman et, al., (1988) dalam (Ali Mulyawan1, 2016) mendefinisikan kualitas layanan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan psikologis. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya

melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum.

Diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) dalam (Mardikawanty & Sudirman, 2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai pemenuhan keinginan konsumen dengan cara meningkatkan keunggulan dari sebuah produk ataupun jasa. Jasa akan diterima dengan baik oleh konsumen jika jasa tersebut sesuai dengan harapan.

Menurut (Tjiptono, 2007: 59) dalam (Rahareng & Relawan, 2017) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layanan yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut.

Menurut Irawan (2002) dalam (Pratama, 2016) Mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

2. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam (Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto, 2008) menyebutkan lima indikator kualitas layanan yang dapat disarikan sebagai berikut :

- a. *Empathy*/ Empati : kepedulian dan kebutuhan dalam menyediakan kemauan konsumen
- b. *Responsiveness*/daya tanggap : keinginan untuk membantu stakeholder dan memberikan pelayanan sebaik mungkin
- c. *Assurance*/ Jaminan : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai
- d. *Tangibles*/bukti fisik : penampilan fisik yang meyakinkan dari fasilitas, sarana dan prasarana yang ada. indikator yang cocok untuk penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.
- e. *Reliability*/kehandalan : kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara akurat dan terpercaya.

3. Manfaat Kualitas Layanan

Menurut Moekijat dalam (Harahap et al., 2019) manfaat pelayanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu lembaga pendidikan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk menarik hati mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas.

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi bagi mahasiswa maka perguruan tinggi dapat memperoleh benefit yang baik serta keuntungan- keuntungan lain yang diterima seperti citra perguruan tinggi yang baik di mata masyarakat.

C. Teori dan Konsep Kepuasan Mahasiswa

1. Definisi Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Tjiptono, 2005: 195) dalam (Suffiyah Arrafiatus, 2011) Kepuasan (satisfac- tion) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara harfiah kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dalam Batu Bara, dkk (2014:194) dalam (Harahap et al., 2019) kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan mahasiswa terhadap perbandingan suatu kinerja jasa antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari jasa tersebut.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2003) dalam (Pratama, 2016) mengatakan bahwa konsumen yang mereka puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan.

Menurut Howard & Sheth (dalam Tjipto dan Gregorius, 2011:297) kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang merasa dihargai setara atau tidak setara dengan pengorbanan yang dilakukannya. Apabila harapan pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan timbul

ketidakpuasan yang berakibat pada sifat negatif terhadap merek maupun produsen adanya keluhan atau komplain.(Bulkia, 2018)

Menurut Tampubolon (2001: 71) dalam (Suffiyah Arrafiatus, 2011) bahwa kepuasan mahasiswa di sini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi , evaluasi, praktikum, dan pembimbingan.

Menurut (Assauri, 2003) dalam (Taman et al., 2013)Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya.

2. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Dalam pengukuran variabel kepuasan mahasiswa, penelitian ini menggunakan indikator dari Irawan (2002:83), Cahyadi dan Putu Nina (2012) Naryawan (2011), Arimawati (2013) dalam (Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto, 2008) yaitu :

- a. Puas dengan layanan diberikan,
- b. Puas dengan ketanggapan staf fakultas dalam membantu mahasiswa
- c. Puas dengan prasarana yang diberikan,
- d. Puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi
- e. Puas dengan kesopanan staf

3. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Dalam (Harahap et al., 2019) merumuskan terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- a. Hubungan antara lembaga pendidikan dan para mahasiswa menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik untuk menggunakan kembali jasa tersebut.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi lembaga pendidikan.
- d. Dapat menciptakan loyalitas mahasiswa.
- e. Reputasi lembaga pendidikan menjadi baik di mata mahasiswa dan masyarakat.
- f. Dapat meningkatkan citra yang baik bagi lembaga pendidikan

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini akan dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar dengan tujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (independent variable) ialah variabel kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat (dependent variable) yaitu variabel kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini akan dianalisis berdasarkan dua indikator, indikator kualitas layanan Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam (Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto, 2008), 1.) *Reliability*/kehandalan, 2.) *Responsiveness*/daya tanggap, 3.) *Assurance*/Jaminan, 4.) *Empathy*/Empati, dan 5.) *Tangibles*/bentuk fisik. Indikator kepuasan mahasiswa menurut Irawan (2002:83), Cahyadi dan Putu Nina (2012) Naryawan (2011), Arimawati (2013) dalam (Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto, 2008) , 1.) Puas dengan prasarana yang diberikan, 2.) Puas dengan layanan diberikan 3.) Puas dengan ketanggapan staf fakultas dalam membantu mahasiswa, 4.) Puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi, dan 5.) Puas dengan kesopansantunan karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan di atas, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian sebagai pa da gambar berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu dugaan sementara yang masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka hipotesis nya diduga terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

1. H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. H0: Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

F. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini adalah Variabel X (Kualitas Layanan) dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa), adapun indikator-indikator dari kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Variabel (X) Indikator Kualitas Layanan Empati (*Empathy*)

a. Empaty (*Emphaty*)

Penyelenggaraan pelayanan untuk menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada mahasiswa tanpa pengaruh hubungan individual atau pribadi, yang meliputi 1). Sikap dan perilaku dosen dan staf baik, 2). Tegur sapa dan tutur kata dosen dan staf baik dalam berkomunikasi, 3). Kemudahan dosen dan staf saat dihubungi, 4). Etika lewat media komunikasi oleh dosen dan sttaf baik, dan 5). Dosen dan staf memenuhi pelayanan kepada mahasiswa dengan baik

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon atau kesiapan pegawai Perguruan Tinggi dalam menyelesaikan pelayanan, membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : 1) Menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cepat, 2) Pimpinan, Dosen dan karyawan dalam memahami kebutuhan mahasiswa cukup baik, 3) Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, 4) Kemampuan perguruan tinggi cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan mahasiswa, 5) Fleksibilitas pegawai dalam memberikan waktu pelayanan konsultasi mahasiswa, 6) Pegawai menyerahkan berkas atau dokumen pelayanan dengan cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan keahlian dosen dan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, yang meliputi 1). Terciptanya rasa aman di lingkungan kampus, 2). Terjaganya citra perguruan tinggi, 3). Ketelitian pada saat melayani mahasiswa, 4). Jaminan lega-litas penyelenggara pendidikan, dan 5). Tri darma perguruan tinggi dilaksanakan dengan baik.

d. Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik yang meyakinkan dari fasilitas, sarana dan prasarana yang ada. indikator yang cocok untuk penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud

e. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan Perguruan Tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan secara akurat, teliti, dan terpercaya, yang meliputi: 1) Keakuratan Informasi pelayanan kegiatan belajar mengajar 2) Perlakuan terhadap mahasiswa tidak diskriminatif 3) Keakuratan dalam memberikan nilai hasil belajar 4) Proses dan Prosedur administrasi tidak rumit 5) Informasi yang dibutuhkan mahasiswa cepat diperoleh dan memuaskan.

2. Variabel (Y) Indikator Kepuasan Mahasiswa

- a. Puas dengan layanan yang diberikan
- b. Puas dengan ketanggapan staf fakultas dalam membantu mahasiswa
- c. Puas dengan prasarana yang diberikan
- d. Puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi
- e. Puas dengan kesopansantunan karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan penelitian yang di butuhkan dalam penelitian ini di laksanakan selama dua bulan di laksanakan selama bulan November sampai bulan Desember 2023. Peneliti melakukan penelitian di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar yang Berlokasi di JL. Sultan Alauddin No 259, Makassar.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses penentuan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka-angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui. Sebagian besar penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk membantu menentukan hubungan antar variabel dalam suatu populasi.

Tipe penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dalam penelitian ini tipe deskriptif digunakan untuk mengkaji dan mengukur nilai rata-rata dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

2. Sumber Data

Untuk melengkapi data yang di gunakan dalam penelitian ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari:

- a. Data primer, yaitu Data yang merupakan informasi yang di kumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (Hadi sutrisno, 2001) dalam penelitian ini, data primer di peroleh melalui kuesioner yang di berikan kepada responden, yaitu mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatul yang ada hubungannya dengan penelitian yang sikapnya melengkapi atau mendukung data primer (Hadi Sutrisno, 2001), dalam penelitian ini, data sekunder di peroleh melalui wawancara langsung dengan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar.

C. Populasi dan Sampel

Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek /subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan (Sugiyono, 2007) populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Unismuh Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007) Dapat di tarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang di anggap memiliki populasi karena

memiliki ciri atau karakteristik yang sama. Populai penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar yang masih dan sedang dalam masa pendidikan strata satu, pengambilan sampel di lakukan dengan teknik purposive dan accidental sampling.

Menurut Husein Umar (2003), Pengambilang sampling dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane/Slovin yaitu:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

D = tingkat kesalahan yang di pilih (1%, 5%, dan 10%)

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)} = n \frac{1184}{(1184 \cdot (0,1)^2 + 1)}$$

$$= n \frac{1184}{(1184 \cdot 0,01 + 1)}$$

$$= n \frac{1184}{(12,84)} = 92,21 \text{ dibulatkan menjadi } 92$$

Berdasarkan rumus diatas di ketahui jumlah sampel sebesar 92,21 yang di bulatkan menjadi 92 responden. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah metode purposive sampling karena sampel di pilih berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu (Cooper dan Emory, 1996) dan Accidental sampling yaitu metode pengambilan sampel yang di lakukan berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 2007). Responden di ambil dari beberapa mahasiswa yang masih sedang aktif dalam masa penyelesaian studi strata satu di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik

angkatan 2020 sampai angkatan 2022 yang terdiri dari 3 program studi yaitu Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Pemerintahan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti seperti keberadaan fasilitas, saran dan prasarana yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner berupa angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan mulai pemberian pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada Responden untuk di jawab. Instrumen yang digunakan berupa angket/kuesioner yang diberikan kepada responden untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

Tabel 3. 1 Instrument Kuesioner

Pertanyaan	Jawaban	Skor(+)	Skor(-)
Sangat Setuju	SS	5	1
Setuju	S	4	2
Kurang Setuju	KS	3	3
Tidak Setuju	TS	2	4
Sangat Tidak Setuju	STS	1	5

3. Studi pustaka dan Studi dokumen

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi seperti buku, jurnal, majalah, artikel, dan lain-lain (internet) yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Melihat dan menganalisis data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 25.0. Teknik analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel (X) Kualitas Layanan terhadap variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa. Digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (prediction). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$Y = a + b X$$

Keterangan rumus:

Y = variabel Kepuasan Mahasiswa

X = variabel Kualitas Layanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 25. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk

melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

1. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka Ho diterima dan H1 ditolak
2. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka Ho ditolak dan H1 diterima

F. Teknik Pengabsahan Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas:

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu dalam mengukur apa yang ingin diukur (Syofia 2013). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Dalam pelaksanaan uji validitas ini, dilaksanakan dengan melakukan korelasi Item Correlation dengan melihat hasil perhitungan pada kolom Corrected Item – Total Correlation. Hal tersebut sama dengan penghitungan menggunakan korelasi bivariate, karena keduanya menghitung hal yang sama (Ghozali, 2013). Dalam uji ini, apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka hasil tersebut telah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah proses olah data yang tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran data tetap konsisten (Syofian, 2013). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban dari

responden terhadap pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, uji reliabilitas ini dilakukan sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau ko



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar didirikan oleh Pemimpin Wilayah Muhammadiyah Sulawesi Selatan dan Tenggara sebagai hasil karya Panitia Pendiri yang dibentuk pada Musyawarah Wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara ke 24 di Kabupaten Watan Soppeng pada tanggal 5 September 1962, dengan Fakultas Ilmu Penelitian. Pada tahun 1966 – 1967, Universitas Muhammadiyah Makassar memindahkan Pusatnya ke Makassar dengan menempati gedung Sekolah China yang pada tahun 1966.

Dalam perkembangannya, Universitas Muhammadiyah Makassar memulai pembinaannya dengan dua Fakultas yakni Fakultas Ilmu Pendidikan yang kurikulumnya mengacu IKIP (sekarang Universitas Negeri Makassar), dan Fakultas Agama Islam dengan kurikulum IAIN (sekarang UIN). Kedua Fakultas tersebut membuka cabang berbagai Kabupaten di Sulawesi Selatan. Untuk cabang Fakultas Ilmu Pendidikan di Kabupaten Bone, Bulukumba, Sidrap, Enrekang, dan kotamadya Pare – pare, cabang Fakultas Tarbiyah di Kabupaten Jeneponto, Sinjai, Enrekang, Maros, dan Pangkep.

Dan Program Pascasarjana pada tahun 2002. Pada tahun 2008, didirikan Fakultas Kedokteran dengan Program Studi Pendidikan Dokter dan Profesi Dokter. Pada tahun 2018, dilakukan penggabungan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan, serta pembukaan Program Studi Farmasi. Terakhir, pada tahun 2022, Fakultas Hukum didirikan, melengkapi jajaran fakultas yang ada di Unismuh Makassar.

Saat ini, Unismuh Makassar masih menyanggah Akreditasi Unggul dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Untuk bersaing di pasar kerja Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan tenaga dosen Yayasan dari berbagai Perguruan Tinggi Negeri. Status mahasiswa adalah pegawai negeri yang sudah bekerja dan mahasiswa murni.

2. Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip) resmi terdaftar sebagai salah satu kelompok disiplin ilmu yang dikembangkan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada tanggal 1 Desember 1966. Jurusan atau program studi pertama yang dikelola pada saat itu yakni Ilmu Kesejahteraan Sosial. Pada tanggal 10 Juni 1983, program studi Ilmu Administrasi Negara resmi berdiri menjadi bagian dari pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik. Dalam rangka merespon kajian dan dinamika sosial dan politik, pada tanggal 31 Agustus 2005 program studi Ilmu Pemerintahan resmi mendapat izin penyelenggaraan pendidikan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sekitar satu dekade berikutnya,

tepatnya pada tanggal 09 April 2015, program studi Ilmu Komunikasi menjadi bagian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (Fisip Unismuh Makassar).

Fisip Unismuh Makassar mengelola tiga program studi yakni Ilmu Administrasi Negara (1983), Ilmu Pemerintahan (2005) dan Ilmu Komunikasi (2015). Pada akhir tahun 1990an, program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial tidak lagi beroperasi atau resmi ditutup karena sesuatu dan lain hal. Dalam kemajuannya, Fisip Unismuh Makassar dikelola secara akuntabel dan terus memberikan capaian terbaik dalam kemajuan pendidikan. Konsistensi Fisip Unismuh Makassar sebagai penyelenggara pendidikan dibuktikan dengan pencapaian Akreditasi pada program studi Ilmu Administrasi Negara sejak tahun 2015 dan sekarang telah meraih Akreditasi Unggul pada tanggal 12 September 2023 . Selanjutnya, pada tahun 2017 program studi Ilmu Pemerintahan juga mendapat peringkat yang sama Akreditasi A. Capaian berikutnya pada program studi Ilmu Komunikasi yang berhasil meraih Akreditasi B pada tahun 2019.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Fakultas yang unggul, terpercaya dan mandiri dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat serta pengembangan ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik yang bernuansa Universitas Muhammadiyah Makassar Islam berkemajuan.

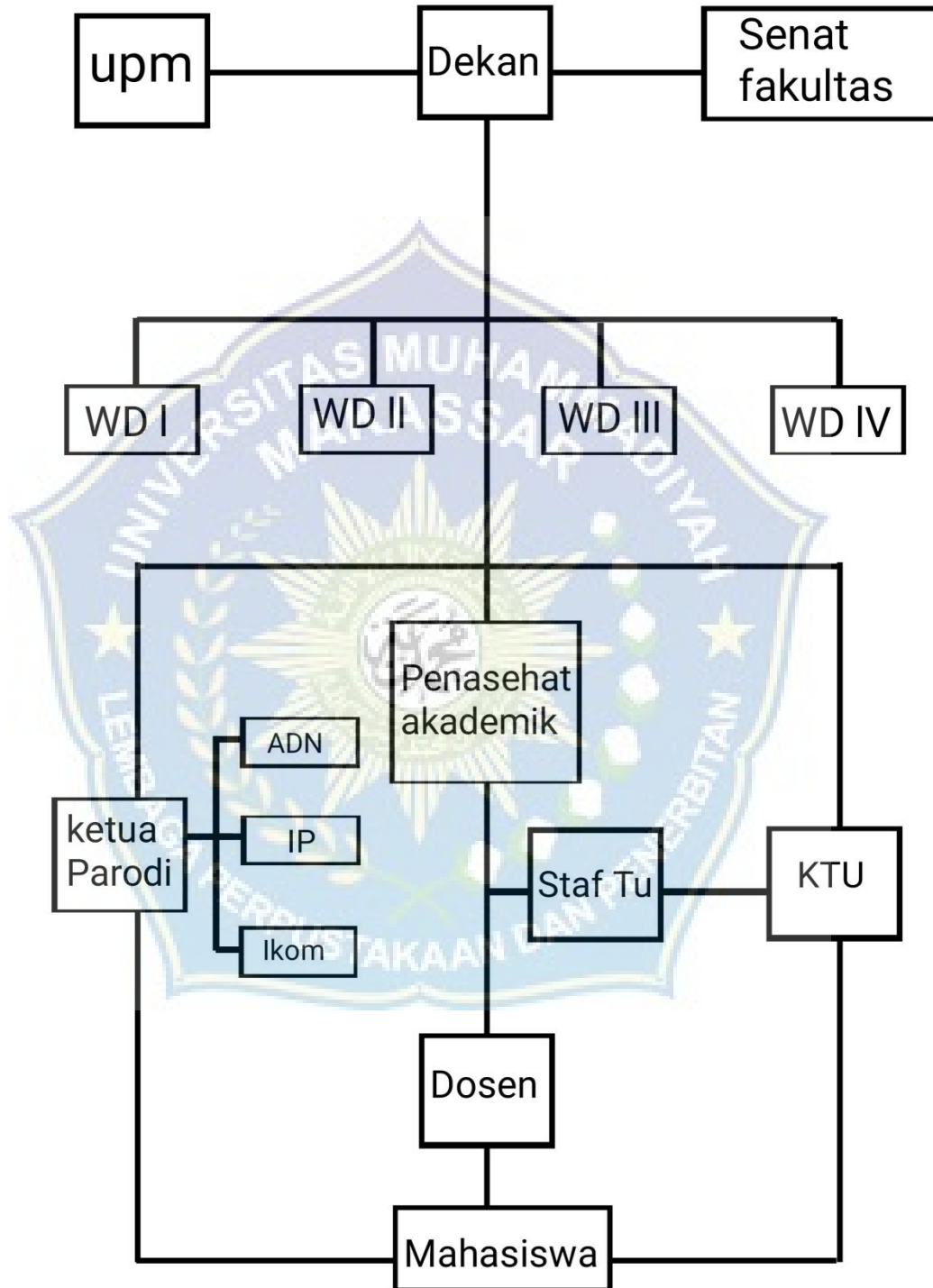
b. Misi

- 1) Menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran yang berkualitas.
- 2) Mengupayakan atmosfer akademik yang kondusif dengan dunia keilmuan melalui perwujudan tridarma perguruan tinggi.
- 3) Membangun kemitraan dengan institusi di luar kampus dan mewujudkan tata kelola sarana dan prasarana yang memadai.
- 4) Mengupayakan pembelajaran yang mengedepankan nilai-nilai religious.



4. Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



5. Uraian Tugas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

a. Dekan

- 1) Menyusun dan melaksanakan Rencana Strategis yang hendak di capai dalam masa jabatannya
- 2) Menyusun Program Kerja dan Anggaran Tahunan Fakultas.
- 3) Melaksanakan pengembangan pendidikan tinggi sesuai kompetensinya.
- 4) Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan pendidikan.
- 5) Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan penelitian untuk
- 6) Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan pengabdian kepada masyarakat
- 7) Melaksanakan kerjasama bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan pihak lain di dalam dan di luar negeri.
- 8) Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kerja sama dengan pihak lain.
- 9) Mengusulkan pemberian gelar doktor kehormatan bagi seseorang yang memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku setelah mendapatkan pertimbangan Senat Fakultas.
- 10) Melaksanakan pembinaan sivitas akademika.
- 11) Melaksanakan urusan tata usaha.

b. Wakil Dekan Bidang Akademik(WD 1)

- 1) Membantu Dekan Dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Berfungsi dan menilik mengorganisasikan kegiatan di lingkungan Fakultas, serta membuat laporan kepada Dekan meliputi: Perencanaan, pelaksanaan, Pengembangan pendidikan dan pengajaran serta penelitian.
- 3) Pembinaan tenaga dan tenaga penelitian.
- 4) Persiapan pembukaan program/jurusan baru berbagai tingkat jenjang pendidikan.
- 5) Penyusunan Program bagi usaha pengembangan daya penalaran mahasiswa yang berkoordinasi dengan WD III.
- 6) Perencanaan dan pelaksanaan kerjasama pendidikan penelitian dengan Fakultas lain dalam lingkup Universitas Muhammadiyah Makassar.
- 7) Pengolahan data yang menyangkut bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
- 8) Kerjasama dengan Fakultas dilingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dalam setiap usaha di bidang pengabdian pada masyarakat serta usaha penunjangnya.

c. Wakil Dekan Bidang Administrasi (WD II)

- 1) Membantu Dekan dalam pelaksanaan kegiatan dibidang kepegawaian dan keuangan.
- 2) Mengawasi dan memelihara ketertiban serta mengkoordinasikan kegiatan di Lingkungan Fakultas dan membuat laporan pertanggung jawaban kepada Dekan yang meliputi:
 - Pengolahan Keuangan.
 - Pengurusan Kepegawaian.
 - Pengurusan kerumahtanggaan dan pemeliharaan ketertiban.
 - Pengelolaan perlengkapan.
 - Pengurusan ketatausahaan.
 - Penyelenggaraan hubungan masyarakat.
 - Pengolahan data yang menyangkut administrasi umum.

d. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan (WD III)

- 1) Membantu Dekan dalam kegiatan di bidang pembinaan dan layanan kesejahteraan mahasiswa.
- 2) Menilik dan mengorganisasikan kegiatan di lingkungan Fakultas serta membuat laporan kepada Dekan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan mahasiswa oleh seluruh staf pengajaran dalam pengembangan sikap dan dalam bidang seni budaya dan olahraga sebagai bagian dari pendidikan tinggi pada umumnya
- 4) Pelaksanaan usaha kesejahteraan mahasiswa yang sudah diprogramkan oleh bentuk penelitian Mahasiswa

- 5) Kerjasama dengan fakultas lain di lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dalam setiap usaha di bidang kemahasiswaan.
 - 6) Penciptaan akhir pendidikan yang baik dalam kampus membuat pelaksanaan program pembinaan, pemeliharaan, kesatuan dan persatuan bangsa.
 - 7) Pelaksanaan kegiatan di bidang pengabdian masyarakat dalam turut membuat memecahkan masalah yang di hadapi masyarakat.
 - 8) Pelaksanaan usaha pengembangan daya penalaran mahasiswa yang sudah di programkan dalam bentuk penelitian Mahasiswa.
 - 9) Pengolahan data yang menyangkut bidang pendidikan yang bersifat ko- kurikuler.
- e. Wakil Dekan Bidang Al-islam dan kemuhammadiyahahan(WD IV)
- 1) Bertugas mewakili dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang Al-islam dan Kemuhammadiyahahan.
 - 2) Untuk pelaksanaan tugas tersebut WD IV mempunyai tugas menilik dan mengkoordinasikan kegiatan di lingkungan Fakultas dan membuat laporan kepada Dekan meliputi:
 - Al-islam Kemuhammadiyahahan melalui kurikulum.
 - Pengembangan kurikulum dan mengadakan penelitian dan seniloka.
 - Sosialisasi kurikulum melalui dialog, penertiban, bulletin, perkuliahan

- Islamisasi mata kuliah melalui kegiatan interdisipliner, seniloka dan perkuliahan . Kebersihan semua ruangan (Kantor, ruangan kuliah dan WC), penataan keindahan ruangan dan lingkungan (bekerjasama dengan WD III)

f. Ketua Program Studi

Prodi di pimpin oleh seorang ketua prodi dan di bantu oleh seorang sekretaris dan di pilih melalui rapat senat tingkat fakultas dan kemudian di usulkan oleh senat falkultas ilmu sosial dan ilmu politik kepada Rektor untuk di SK-kan. Ketua prodi bertanggung jawab kepadaDekan

B. Karakteristik Responden

Deskripsi Karakteristik Responden adalah penjelasan tentang keberadaan mahasiswa yang mendapatkan pelyanan pada Fakultas Ilmu Ssoail dan Ilmu Politik Unismuh Makassar, yang di perlukan sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai Responden dalam Penelitian ini. Reponden sebagai obyek Penelitian yang memberikan interpretasi terhadap Karekteristik Responden untuk menganalisis Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

Dalam Penelitian ini sebanyak 92 orang mahasiswa yang menjadi Responden Representative. Untuk lebih jelasnya di jelaskan sebagai berikut:

1. Jurusan

Jurusan adalah program studi yang di ambil oleh setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh yang menjadi responden

dalam penelitian ini. Jurusan yang ada di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Unismuh sendiri terdiri dari 3 jurusan yaitu jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi . Masing-masing jurusan mendapat kuota masing- masing seperti terlihat pada table berikut ini:

Tabel 4. 1 Responden Menurut Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Presentase(%)
Ilmu Administrasi Negara	55	60%
Ilmu Pemerintahan	21	23%
Ilmu Komunikasi	16	17%
Jumlah	92	100%

Sumber : *Olahan Data Primer, 2024*

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa responden atau mahasiswa yang di jadikan Sampel sebanyak 55 orang atau 60% dari jurusan Ilmu Adminstrasi Negara, sementara dari jurusan Ilmu Pemerintahan sebanyak 21 orang atau 23% dari jurusan Ilmu Komunikasi sebanyak 16 orang atau 17%.

2. Jenis Kelamin

Identitas lain dari responden yang di pandang patut untuk di sajikan adalah jenis kelamin. Adapun jumlah Responden Berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.:

Tabel 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	40	43%
Perempuan	52	57%
Jumlah	92	100%

Sumber : *Olahan Data Primer, 2024*

Berdasarkan pada keterangan tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden yang di ambil, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase 57%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 40 orang dengan persentase 43% Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang di ambil sebagai responden adalah perempuan.

3. Angkatan

Angkatan adalah tahun masuk mahasiswa mendaftar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah, Mayoritas Responden yang ada dalam penelitian ini adalah Angkatan 2020. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada Tabel 4.3 di bawah ini

Tabel 4. 3 Responden Menurut Angkatan

Angkatan	Frekuensi	Presentase
2020	60	65%
2021	25	27%
2022	7	8%
Jumlah	92	100%

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Dari table di atas terlihat bahwa responden yang masuk tahun 2020 sebanyak 60 orang atau 65% dari total Responden. Hal ini karena mayoritas mahasiswa dari Tahun tersebut hampir menyelesaikan pendidikannya. Sementara Responden yang masuk tahun 2021 sebanyak 25 orang atau 27% sementara Responden yang masuk antara tahun 2022 sebanyak 7 orang atau 8%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai dimensi kualitas layanan akademik terhadap pengaruhnya akan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar. Penilaian variabel di dasarkan pada tanggapan mahasiswa sebagai responden yang memberikan informasi sesuai pertanyaan yang di ajukan dalam kuesioner. Analisis deskriptif variabel penelitian dan indikatornya dikelompokkan berdasarkan nilai rata-rata (mean) untuk 5 (lima) pilihan jawaban. Adapun pengelompokannya dapat dilihat pada tabel berikut (Sudarman, 2009:54) dalam (ILLAH, 2022).

Tabel 4. 4 Kategori nilai rata-rata (*mean*) tanggapan

No	Interval Nilai <i>Mean</i>	Kategori
1	$4,00 \leq m < 5,00$	Sangat Baik
2	$3,00 \leq m < 4,00$	Baik
3	$2,00 \leq m < 3,00$	Kurang Baik

terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	18	20%	51	55%	18	20%	5	5%	0	0%	358	3,58%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											740	3,70

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa empati yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik cukup baik, pertanyaan pertama (X4.1) terdapat 50 responden menyatakan setuju atau sebesar 54%, dan 30 respoden menyatakan sangat setuju atau 33%. Namun demikian masih terdapat 10 atau 11% responden menyatakan masih kurang setuju, 0 atau 0% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 2 atau 2% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (X4.2) terdapat 51 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 55%, 18 respoden menyatakan sangat setuju atau 20%, 18 atau 20% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 atau 0% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator empati cenderung menyatakan setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (dua) pertanyaan sebesar 3,70 yang tergolong baik.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap atau *Responsivennes* adalah kemampuan memenuhi permintaan mahasiswa dengan cepat dan tepat. Ketanggapan dalam hal ini mencakup antara lain: ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen

dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa. Lebih jelasnya di tunjukkan pada Tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4. 6 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Daya Tanggap

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	32	35%	38	41%	15	16%	5	5%	2	2%	369	3,69%
2	Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	18	20%	43	47%	18	20%	9	10%	4	4%	338	3,38%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											707	3,53	

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa daya tanggap yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik cukup baik, pertanyaan pertama (X2.1) terdapat 38 responden menyatakan setuju atau sebesar 41%, dan 32 responden menyatakan sangat setuju atau 35%. Namun demikian masih terdapat 15 atau 16% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 2 atau 2% responden lainnya menyatakan sangat tidak

setuju. (X2.2) terdapat 43 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 47%, 18 responden menyatakan sangat setuju atau 20%, 18 atau 20% responden menyatakan masih kurang setuju, 9 atau 10% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 4 atau 4% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap cenderung menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (dua) pertanyaan sebesar 3,53 yang tergolong baik.

c. Jaminan

Jaminan atau *assurance* adalah kualitas layanan yang di nilai berdasarkan jaminan yang diberikan dalam pelayanan seperti terciptanya rasa nyaman dan aman yang diberikan dilingkungan kampus, ketelitian pada saat melayani mahasiswa, dan legalitas penyelenggaraan pendidikan. Lebih jelasnya di tunjukkan pada Tabel 4.7 di bawah ini

Tabel 4. 7 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Jaminan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Akurat Untuk Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa	11	12%	48	52%	26	28%	5	6%	2	2%	337	3,37%
2	Memberikan Informasi Dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik	14	15%	51	51%	19	21%	7	8%	1	1%	346	3,46%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)												683	3,41

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik cukup baik, pertanyaan pertama (X3.1) terdapat 48 responden menyatakan setuju atau sebesar 52%, dan 11 responden menyatakan sangat setuju atau 12%. Namun demikian masih terdapat 26 atau 28% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 6% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 2 atau 2% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (X3.2) terdapat 51 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 55%, 14 responden menyatakan sangat setuju atau 15%, 19 atau 21% responden menyatakan masih kurang setuju, 7 atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 atau 1% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator jaminan cenderung menyatakan setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (dua) pertanyaan sebesar 3,41 yang tergolong baik.

d. **Bukti Fisik**

Bukti fisik atau *tangibles* adalah kualitas layanan yang di nilai berdasarkan bukti fisik yang terlihat dalam pelayanan seperti ketersediaan sarana dan fasilitas serta keahlian karyawan yang secara nyata di terapkan kepada mahasiswa selaku pelanggan. Bukti fisik yang di maksud berupa kebersihan dan kenyamanan lingkungan,

kelengkapan peralatan dalam proses belajar, kelengkapan fasilitas kemahasiswaan dan kerapian penataan bangunan. Lebih jelasnya di tunjukkan pada Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4. 8 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Bukti Fisik

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Ruang kuliah tertata dengan lengkap, bersih dan rapi	11	12%	38	41%	31	34%	8	9%	4	4%	320	3,2%
2	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mempunyai perpustakaan	21	23%	47	51%	16	17%	6	7%	2	2%	355	3,55%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											675	3,37	

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa bukti fisik yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik cukup baik, pertanyaan pertama (X5.1) terdapat 38 responden menyatakan setuju atau sebesar 41%, dan 11 respoden menyatakan sangat setuju atau 12%. Namun demikian masih terdapat 31 atau 34% responden menyatakan masih kurang setuju, 8 atau 9% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 4 atau 4% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (X5.2) terdapat 47 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 51%, 21 respoden menyatakan sangat setuju atau 23%, 16 atau 17% responden menyatakan masih kurang setuju, 6 atau 7% responden

yang menyatakan tidak setuju, dan 2 atau 2% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator bukti fisik cenderung menyatakan setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (dua) pertanyaan sebesar 3,37 yang tergolong baik.

e. Kehandalan

Kehandalan yaitu Seberapa Jauh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar bisa memenuhi apa yang di janjikan atau yang di tawarkan dengan segera , akurat, terpercaya, dan memuaskan bagi mahasiswa. Sangat akurat dalam memberikan informasi, ketepatan Waktu. Lebih jelasnya di tunjukkan pada Tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4. 9 Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Kehandalan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Bahan Ajar Suplemen (Handout, Modul, Dll) Yang Diberikan Kepada Mahasiswa Untuk Melengkapi Materi Perkuliahan	9	10%	42	46%	32	35%	5	5%	4	4%	323	3,23%
2	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	22	24%	41	55%	18	20%	5	5%	6	7%	344	3,44%

Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)	667	3,33
--	------------	-------------

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan bahwa kehandalan yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik cukup baik, pertanyaan pertama (X1.1) terdapat 42 responden menyatakan setuju atau sebesar 46%, dan 9 respoden menyatakan sangat setuju atau 10%. Namun demikian masih terdapat 32 atau 35% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 4 atau 4% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. pertanyaan kedua (X1.2) terdapat 41 responden menyatakan setuju atau sebesar 55%, dan 22 respoden menyatakan sangat setuju atau 24%. Namun demikian masih terdapat 18 atau 20% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 6 atau 7% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan cenderung menyatakan setuju dan dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (dua) pertanyaan sebesar 3,33 yang tergolong baik.

2. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Dalam variabel kepuasan mahasiswa terdapat 5 indikator yaitu: puas dengan prasarana yang diberikan, puas dengan layanan yang diberikan, puas dengan ketanggapan staf fakultas dalam membantu mahasiswa, puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi, dan puas dengan kesopanan

staf . Dari 5 indikator tersebut terdiri dari 10 item pertanyaan. Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator-indikator tersebut adalah:

- a. Puas dengan layanan yang diberikan

Tabel 4. 10 Kepuasan berdasarkan puas dengan layanan yang diberikan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa.	31	34%	46	50%	10	11%	4	4%	1	1%	381	3,81%
2	Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas	38	41%	43	47%	8	9%	2	2%	1	1%	391	3,91%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											772	3,86	

Sumber : *Olahan Data Primer, 2024*

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden merasakan puas terhadap yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, pertanyaan pertama (Y2.1) terdapat 46 responden menyatakan setuju atau sebesar 50%, dan 31 responden menyatakan sangat setuju atau 34%. Namun demikian masih terdapat 10 atau 11% responden menyatakan masih kurang setuju, 4 atau 4% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 atau 1% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (Y2.2) terdapat 43 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 47%, 38 responden menyatakan sangat setuju atau

41%, 8 atau 9% responden menyatakan masih kurang setuju, 2 atau 2% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 atau 1% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap cenderung indikator diatas menyatakan setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (lima) pertanyaan sebesar 3,86 yang tergolong baik.

- b. Puas dengan ketanggapan staf

Tabel 4. 11 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan ketanggapan staf

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	18	20%	51	55%	18	20%	5	5%	0	0%	358	3,58%
2	Ketepatan Waktu Memperoleh Informasi Jadwal Pelaksanar Seminar proposal,hasil dan tutup	27	29%	54	59%	9	10%	1	1%	1	1%	381	3,81%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											739	3,70	

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden merasakan puas terhadap yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, pertanyaan pertama (Y3.1) terdapat 51 responden

menyatakan setuju atau sebesar 55%, dan 18 responden menyatakan sangat setuju atau 20%. Namun demikian masih terdapat 18 atau 20% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 atau 0% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (Y3.2) terdapat 54 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 59%, 27 responden menyatakan sangat setuju atau 29%, 9 atau 10% responden menyatakan masih kurang setuju, 1 atau 1% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 atau 1% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap cenderung indikator diatas menyatakan setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (lima) pertanyaan sebesar 3,70 yang tergolong baik.

- c. Puas dengan prasarana yang diberikan

Tabel 4. 12 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan prasarana yang diberikan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	15	16%	26	28%	38	41%	6	7%	7	8%	312	3,12%
2	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Fakultas Fisip	43	47%	41	47%	6	7%	1	1%	1	1%	400	4%

	Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik	23	25%	51	55%	10	11%	7	8%	1	1%	364	3,64%
2	Ketepatan waktu dalam memperoleh informasi jadwal perkuliahan	33	36%	30	33%	12	13%	11	12%	6	7%	348	3,48%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)												712	3,56

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa responden merasakan puas terhadap yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, pertanyaan pertama (Y4.1) terdapat 51 responden menyatakan setuju atau sebesar 55%, dan 23 responden menyatakan sangat setuju atau 25%. Namun demikian masih terdapat 10 atau 11% responden menyatakan masih kurang setuju, 7 atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 atau 1% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (Y4.2) terdapat 30 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 33%, 33 responden menyatakan sangat setuju atau 36%, 12 atau 13% responden menyatakan masih kurang setuju, 11 atau 12% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 6 atau 7% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap cenderung indikator diatas menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (lima) pertanyaan sebesar 3,56 yang tergolong baik.

e. Puas dengan kesopanan santunan staf

Tabel 4. 14 Frekuensi dan Persentase Kepuasan berdasarkan puas dengan kesopanan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden										Skor (fx)	Rata-Rata ($\frac{f_x}{100}$)
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	22	24%	41	55%	18	20%	5	5%	6	7%	344	3,44%
2	Staf Administrasi Tidak Membedakan dalam memberikan pelayanan	23	25%	36	39%	15	16%	14	15%	4	4%	306	3,06%
Skor total dan rata-rata secara keseluruhan (Grand Mean)											650	3,25	

Sumber : Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa responden merasakan puas terhadap yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, pertanyaan pertama (Y5.1) terdapat 41 responden menyatakan setuju atau sebesar 55%, dan 22 responden menyatakan sangat setuju atau 24%. Namun demikian masih terdapat 18 atau 20% responden menyatakan masih kurang setuju, 5 atau 5% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 6 atau 7% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju. (Y5.2) terdapat 36 responden yang menyatakan setuju atau sebesar 39%, 23 responden menyatakan sangat setuju atau 25%, 15 atau 16% responden menyatakan masih kurang setuju, 14 atau

15% responden yang menyatakan tidak setuju, dan 4 atau 4% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Maka secara umum dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap cenderung indikator diatas menyatakan setuju dan sangat setuju, dengan perolehan rata-rata (*mean*) dari 2 (lima) pertanyaan sebesar 3,25 yang tergolong baik.

D. Analisis Intrumen Penelitian

Penelitian ini memakai uji validitas serta uji reliabilitas . Uji validitas serta uji reliabilitas digunakan dengan tujuan agar kuesioner mendapatkan hasil yang valid serta reliabel. Uji validitas pada proses analisis data memiliki tujuan agar validitas instrumen penelitian dapat diketahui. Sehingga instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, 2017). Sedangkan instrumen disebut reliabel bila instrumen penelitian bisa digunakan mengukur objek serupa dan menghasilkan data yang serupa. Hasil uji validitas serta uji reliabilitas penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistics 25.0.

1. Uji Validitas

Uji Validitas pada proses analisis data memiliki tujuan agar validitas instrumen penelitian dapat diketahui. Sehingga instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, 2017). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen dengan melakukan uji validitas untuk menghasilkan data yang valid dan berkorelasi signifikan dengan nilai r_{tabel} dihitung dengan menggunakan

analisis df (*degre of freedom*) dengan rumus $df = n - 2$. Dimana n yaitu jumlah responden adalah 92, jadi $df = 92-2 = 90$.

Adapun nilai r_{tabel} dengan $df = 92$ sebesar 0,1726 pada signifikansi 0,05 (5%). Penentuan valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam variabel tersebut dapat di nyatakan valid dan tidak ada yang gugur (Nilai R tabel sebesar 0.1726 , nilai r tabel < r hitung) dan dapat di gunakan untuk analisis selanjutnya.dapat di amati melalui IBM SPSS Statistics 25.0. Hasil pengujian validitas variabel penelitian ditampilkan pada tabel-tabel sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan (X)

Pada bagian pertama di uraikan uji validitas variabel Kualitas Layanan (X) yang terdiri atas 5 (empat) indikator yakni kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5).

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,413	0,1726	Valid
X1.2	0,818	0,1726	Valid
X2.1	0,867	0,1726	Valid
X2.2	0,904	0,1726	Valid
X3.1	0,795	0,1726	Valid
X3.2	0,622	0,1726	Valid
X4.1	0,891	0,1726	Valid
X4.2	0,699	0,1726	Valid
X5.1	0,809	0,1726	Valid
X5.2	0,652	0,1726	Valid

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dengan hasil uji validitas 10 (sepuluh) item pernyataan pada kuesioner variabel Kualitas Layanan (X) menunjukkan bahwa semua item yang diuji dalam penelitian ini masing-masing instrumen pernyataan dikatakan **valid** karena mempunyai nilai korelasi ($r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$).

b. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kemudian diuraikan hasil uji validitas item pertanyaan kuesioner pada variabel kepuasan mahasiswa (Y) dalam tabel dibawah ini yang terdiri atas indikator Puas dengan prasarana yang diberikan (Y1), Puas dengan layanan diberikan (Y2), Puas dengan ketanggapan staf (Y3), Puas dengan pengetahuan staf (Y4), dan Puas dengan kesopan santunan karyawan (Y5).

Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1.1	0,623	0,1726	Valid
Y1.2	0,597	0,1726	Valid
Y2.1	0,207	0,1726	Valid
Y2.2	0,281	0,1726	Valid
Y3.1	0,581	0,1726	Valid
Y3.2	0,236	0,1726	Valid
Y4.1	0,261	0,1726	Valid
Y4.2	0,375	0,1726	Valid
Y5.1	0,454	0,1726	Valid
Y5.2	0,258	0,1726	Valid

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dengan hasil uji validitas 10 (sepuluh) item pernyataan pada kuesioner variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) menunjukkan bahwa semua item yang diuji dalam

penelitian ini masing-masing instrumen pernyataan dikatakan **valid** karena mempunyai nilai korelasi ($r_{\text{tabel}} < (r_{\text{hitung}})$).

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan atau kestabilan kuesioner penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan r_{alpha} atau angka cronbac'h $\alpha > r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan kuesioner dapat dikatakan **reliable**. Sedangkan menurut imam Ghozali bahwa suatu instrumen penelitian dapat dikatakan atau reliabel apabila nilai *cronbach's alpa* di atas 0,60. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka di sajikan hasil pengujian reabilitas sebagai berikut.

a. Uji Reabilitas Kualitas Layanan (X)

Hasil pengujian yang di olah menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 25.0 dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	\times	Standar Realibilitas	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,907	>	0,60	Reliabel

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Dari tabel 4.17 di atas diperoleh nilai cronbac'h alpha sebesar 0,907 lebih besar dari 0,60. Artinya bahwa semua item

pertanyaan yang di gunakan untuk mengukur variabel kepemimpinan kepala desa adalah *Reliable*.

b. Uji Reabilitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil pengujian yang di olah menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 25.0 dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Cronbach's Alpha	<	Standar Realibilitas	Keterangan
Kepuasana Mahasiswa (Y)	0,353	>	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Dari tabel 4.18 di atas diperoleh nilai cronbac'h alpha sebesar 0,353 lebih besar dari 0,60 Artinya bahwa semua item pertanyaan yang di gunakan untuk mengukur variabel kepemimpinan kepala desa adalah *Reliable*.

3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, sekaligus untuk melihat hasil pengujian hipotesis yang di ajukan. Hasil regresi antara kualitas layanan akademi pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Unismuh Makassar, analisis selengkapnya dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4. 19 Model Summary

Model Summary				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.673 ^a	.452	.447	2.616
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (*R*) yaitu sebesar 0,673^a dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,452 yang artinya bahwa besar pengaruh kualitas layanan (*X*) terhadap kepuasan mahasiswa (*Y*) yaitu di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebesar 45,2%, sedangkan 54,8 dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik mendapatkan respon positif dari mahasiswa.

Tabel 4. 20 Koefisien

Coefficients^a						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	26.352	1.435		18.361	<,001
	Kualitas Layanan	.354	.039	.673	8.998	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan hasil *coefficients* diatas diketahui nilai konstanta (*a*) sebesar 26.352, sedangkan nilai Kualitas Layanan (koefisien regresi *X*)

sebesar 0,354, sehingga persamaan regresi linear sederhananya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26.352 + 0,354X$$

$$Y = 26.706$$

Hasil dari persamaan diatas diketahui nilai konstanta sebesar 26.352, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Partisipasi Kepuasan Mahasiswa 26.706 sedangkan Koefisien regresi sebesar 0,354, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Layanan akademik, maka nilai Kepuasan mahasiswa bertambah 0,354. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga arah pengaruh variabel kualitas layanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) adalah positif.

4. Pengujian Hipotesis

Pada bab II telah dinyatakan bahwa hipotesis yang di ajukan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, tidak ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuuasan mahasiswa Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh mahasiswa atau secara parsial variabel independen (kualitas layanan akademik) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Sementara itu secara parsial pengaruh dari variabel independent tersebut terhadap kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 21 Pengujian Hipotesis

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	26.352	1.435		18.361	<,001
	Kualitas Layanan	.354	.039	.673	8.998	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.21 uji signifikan diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau integritas dari regresi. Kriteria nya dapat ditentukan berdasarkan uji signifikansi (uji t), yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Sehingga dapat di katakan bahwa kualitas layanan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik mempunyai arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan karena nilai signifikan $0,001 < 0,05$.

Berdasarkan nilai t diketahui t_{hitung} sebesar 8,998. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji-t yaitu:

1. H_0 di terima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha=5\%$ atau $sig.t > \alpha (0,05)$
2. H_0 di tolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha=5\%$ atau $sig.t < \alpha (0,05)$

Rumus untuk mencari nilai t_{tabel} sebagai berikut:

$$Df = (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

Keterangan: α = 0,05 (5%)

n = jumlah responden

k = jumlah variabel independen (bebas)

Jadi, $df = 0,05/2 ; 92-1-1$

$= 0,025 ; 90$

Kemudian di cari pada distribusi nilai t_{tabel} maka di temukan nilai t_{tabel} sebesar 1,986.

Hasil uji t pada variabel kualitas layanan di peroleh sig. 0,001. Nilai $0,001 < 0,05$ dan di peroleh nilai t_{hitung} sebesar 8,998 dan diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,986. $t_{hitung} 8,998 > t_{tabel} 1,986$ maka keputusannya adalah H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh makassar. Ini berarti hipotesis penelitian dapat di terima.

E. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yakni variabel terikat yaitu Kualitas Layanan Akademik dan variabel bebas yaitu Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner yang di sebarakan kepada 92 orang responden maka di peroleh data responden mulai dari nama, jenis kelamin, jurusan, dan angkatan. Apabila dilihat dari jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 52 orang, angkatan 2020 sebanyak 60 orang, jurusan ilmu administrasi negara sebanyak 55 Orang. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

1. Kualita Layanan (X)

Tabel 4. 22 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (X)

No.	Indokator	Rata-rata	Keterangan
1	Empati	3,70	Baik
2	Daya tanggap	3,53	Baik
3	Jaminan	3,41	Baik
4	Bukti Fisik	3,37	Baik
5	Kehandalan	3,33	Baik
Rata-rata		3,47	Baik

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah termaksud dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata hasil tanggapan responden terhadap indikator kualitas layanan yaitu sebesar 3,47. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, maka mahasiswa semakin merasa puas. Kualitas layanan sangat berhubungan dengan kepuasan. Kualitas layanan yang tinggi akan secara otomatis memberikan kepuasan mahasiswa karena kualitas layanan adalah sarana dalam mewujudkan kepuasan.

a. Indikator Empati

Empati yang diberikan kepada mahasiswa yaitu memberikan perhatian yang tulus tanpa pengaruh hubungan individual atau pribadi, Sikap dan perilaku dosen dan staf baik, Tegur sapa dan tutur kata dosen dan staf baik dalam berkomunikasi, Kemudahan dosen dan staf saat dihubungi, Etika lewat media komunikasi oleh dosen dan sttaf baik, dan dosen dan staf memenuhi pelayanan kepada mahasiwa dengan baik.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kualitas layanan dalam indikator empati mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata 3,70% yang menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

b. Indikator Daya Tanggap

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang di berikan daya tanggap yang di tunjukkan kepada mahasiswa tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (memberikan tanggapan cepat, tepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa), kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa , kejelasan informasi penyampaian jasa (Kejelasan Jalur mengurus krs, beasiswa dan surat-surat pentng lain).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kualitas layanan dalam indikator daya tanggap mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata 3,53% yang menyatakan bahwa daya tanggap dalam kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih

besar bagi mahasiswa.

c. Indikator Jaminan

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar tentunya mengharapkan adanya jaminan dan kepastian yang diberikan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan respon positif dan kemampuan para pegawai maupun dosen untuk menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kualitas layanan dalam indikator jaminan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata 3,41% yang menyatakan bahwa jaminan dalam kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

d. Bukti Fisik

Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik dengan baik sesuai dengan yang di harapkan oleh mahasiswa. Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan dalam bukti fisik yang di berikan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar secara operasional di cerminkan dari hasil skor rata-rata 3,37% yang menyatakan bahwa bentuk fisik dalam kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar. Dalam kaitannya dan pengaruhnya

terhadap kepuasan mahasiswa sehingga bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang di berikan.

e. Indikator Kehandalan

Kehandalan yang di berikan terhadap mahasiswa berupa: keakuratan dosen dalam ketepatan waktu (tidak ada dosen yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan, Ruang kuliah yang sejuk dan nyaman peran dan keterampilan karyawan dlam menjamin kelancaran proses perkuliahan (Misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam pelayanannya perlu di tingkatkan.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kualitas layanan dalam indikator kehandalan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata 3,33% yang menyatakan bahwa kehandalam dalam kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan berupa kehandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa seperti konsep dan teori yang di kemukakan oleh Hamzenah (2003) yang mengemukakan bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap

pelayanan harus bertempu kepada kehandalan yang di miliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa.

2. Kepuasan Mahasiwa (Y)

Tabel 4. 23 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiwa (Y)

No.	Indokator	Rata-rata	Keterangan
1	Puas dengan layanan	3,86	Baik
2	Puas dengan ketanggapan staf	3,70	Baik
3	Puas dengan prasarana yang diberikan	3,56	Baik
4	Puas dengan pengetahuan staf	3,56	Baik
5	Puas dengan kesopan santunan	3,25	Baik
Rata-rata		3,59	Baik

Sumber : Olahan Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sudah termaksud dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata hasil tanggapan responden terhadap indikator kualitas layanan yaitu sebesar 3,59.

a. Puas dengan layanan yang diberikan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam indikator puas dengan layanan yang diberikan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 3,86 yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan masih di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

b. Puas dengan ketanggapan pegawai

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam indikator puas dengan ketanggapan

yang diberikan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 3,70 yang menyatakan bahwa ketanggapan pegawai fakultas dalam membantu mahasiswa masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

c. Puas dengan prasarana yang diberikan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam indikator puas dengan prasarana yang diberikan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 3,56 yang menyatakan bahwa prasarana yang diberikan masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

d. Puas dengan pengetahuan pegawai

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam indikator puas dengan pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi yang diberikan mempunyai kategori baik. Hal ini di tunjukkan dengan hasil skor rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 3,56 yang menyatakan bahwa pengetahuan staf dalam memberikan informasi masih perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa.

e. Puas dengan kesopan santunan pegawai

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam indikator puas dengan kesopan santunan pegawai mempunyai kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 3,25 yang menyatakan bahwa sikap sopan santun pegawai masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi mahasiswa karena pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar

Hasil uji pengaruh yang dilakukan melalui uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai yaitu $8,998 > 1,986$ dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa (Y) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

Hasil analisa regresi memperoleh persamaan $Y = 26.352 + 0,354 X$, dengan konstanta 26.352 yang menyatakan bahwa nilai konsisten variabel kualitas layanan adalah sebesar 26.352. Koefisien regresi X sebesar 0,354. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan

variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh positif terhadap terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).

Berdasarkan Model Summary dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,673^a dan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,452 yang artinya bahwa besar pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu sebesar 45,2%. Maka dapat di simpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik cukup baik.

Hasil statistic deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung berpersepsi biasa-biasa saja (nertral) terhadap pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap kepuasan mahasiswa tidak kuat dan tidak menyebar pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Kemungkinan yang bisa di prediksi adalah adanya perbedaan persepsi antara mahasiswa dan Fakultas.

Salah satu teori yang mendasari kualitas layanan adalah Model Kualitas Layanan Servqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. Model ini berfokus pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Ada lima dimensi utama dalam model ini :

1. Tangibles (Bukti Fisik): Ini mencakup aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.
2. Reliability (Keandalan): Ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Ini menggambarkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan): Ini mencakup pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan, serta rasa percaya dan keamanan yang diberikan kepada pelanggan.
5. Empathy (Empati): Ini mencerminkan perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan pelanggan.

Model Servqual memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi kualitas layanan mereka dengan membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi aktual mereka terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, model ini memberikan kerangka kerja yang berguna untuk mengidentifikasi kekurangan dalam layanan dan merancang strategi perbaikan.

Dan salah satu teori yang mendasari kepuasan mahasiswa adalah Teori Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction Theory. Teori ini mendasarkan bahwa kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini adalah

mahasiswa, hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Kepuasan mahasiswa mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, fasilitas akademik, dukungan akademik dan non-akademik, kebijakan universitas, interaksi dengan dosen dan staf administratif, serta pengalaman sosial di kampus.

Teori Kepuasan Pelanggan mengasumsikan bahwa jika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan di bawah harapan mereka, maka kemungkinan besar akan menimbulkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat berpengaruh pada berbagai aspek, termasuk retensi mahasiswa, loyalitas terhadap institusi, dan reputasi universitas. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan perlu secara aktif memahami harapan dan kebutuhan mahasiswa, serta berusaha untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut melalui penyediaan layanan yang berkualitas, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan pengalaman mahasiswa secara menyeluruh. Dengan mengadopsi pendekatan ini, institusi pendidikan dapat mencapai tujuan mereka dalam memberikan pengalaman pendidikan yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang dengan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Hasil uji hipotesis kualitas layanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Serta didapatkan nilai t hitung sebesar 8.998 yang lebih besar dari dari t tabel yaitu 1.986 yang berarti bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan besar R Square yaitu 0.452. Hal ini pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik adalah sebesar 45,2% sementara sisanya sebesar 54,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Dengan demikian hipotesis penelitian dapat di terima atau dengan kata lain H_a di terima dan H_o di tolak. Dan kualitas layanan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sudah termaksud dalam kategori baik dengan nilai yaitu rata-rata 3,47, sedangkan kepuasan mahasiswa di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sudah termaksud dalam kategori baik dengan nilai yaitu rata-rata 3,59.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka di sarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Disarankan di masa akan datang, penerapan dimensi kualitas layanan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menjadi pertimbangan dalam memberikan layanan kepada Mahasiswa.
2. Disarankan kepada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik untuk lebih meningkatkan aktivitas kualitas layanan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Beberapa tambahan lainnya yaitu Fasilitas atau layanan tambahan yang menurut para mahasiswa antara lain, ruang kuliah diberikan fasilitas yang merata, pelayanan di simakad, laboratorium jurusan, bagian lebih di tingkatkan tidak membeda-bedakan mahasiswa, dosen memberikan materi sesuai dengan pelajaran bukan membahas hal yang lain, dan pengadaan tempat penyampaian kotak saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mulyawan¹, R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasi Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Ghozali, imam. 2005, *Aplikasi analisis multivariate* dengan program SPSS, badan penerbit univesitas diponegoro, semarang.
- Ghosali,imam. 2013. *Aplikasi analisis multivariate* dengan program IBM, Spss, 21 Up date P1,S regresi semarang: BP Universitas diponegoro
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*.
- ILLAH, M. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Menunjang Pembangunan Desa Tetewatu Kabupaten Soppeng*.
- Jusni. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepeuasn Mahasiwa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar*.
- Mardikawanty, R., & Sudirman, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Lentera Bisnis*,
- Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto. (2008). Pengaruh Kualitas Layanan

Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada SMM ISO 9001:2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*,

Pratama, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melalui Word of Mouth (WOM). *Jurnal Ilmiah*.

Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom).

Suffiyah Arrafiatus. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

(Sugiono, 2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*.

Publik, Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

L

A

M

P

I

R



A

N

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Perkenankanlah saya meminta kesediaan Saudara(i) untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar”.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih. Penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

A. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara Ilmu Pemerintahan Ilmu Komunikasi

Angkatan : 2020 2021 2023

B. Petunjuk Pengisian

Saudara(i) dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih skor yang tersedia dengan tanda chek lish (√) pada salah satu alternatif jawaban.

Skor jawaban adalah sebagai berikut:

Keterangan	Sangat Tidak Setuju (STS)	TidakSetuju (TS)	KurangSetuju (KS)	Setuju (S)	SangatSetuju (SS)
Skor	1	2	3	4	5

A. Variabel X (Kualitas Layanan)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kehandalan						
1	Bahan Ajar Suplemen (Handout, Modul, Dll) Yang Diberikan Kepada Mahasiswa Untuk Melengkapi Materi Perkuliahan (X1.1)					
2	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa (X1.2)					
Daya Tanggap						
3	Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu (X2.1)					
4	Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa (X2.2)					
Jaminan						
5	Akurat Untuk Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa (X3.1)					
6	Memberikan Informasi Dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik (X3.2)					
Empati						
7	Prodi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik (X4.1)					
8	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa (X4.2)					
Bukti Fisik						
9	Ruang kuliah tertata dengan lengkap, bersih dan rapi (X5.1)					
10	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mempunyai perpustakaan (X5.2)					

B. Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Puas dengan prasarana yang diberikan						
1	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (X1.1)					
2	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Fakultas Fisip (X1.2)					
Puas dengan layanan yang diberikan						
3	memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa. (X2.1)					
4	Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas (X2.2)					
Puas dengan ketanggapan staf fakultas dalam membantu mahasiswa						
5	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan (X3.1)					
6	Ketepatan waktu memperoleh informasi jadwal pelaksanaan Seminar proposal, hasil dan tutup					
Puas dengan pengetahuan staf dalam memberikan informasi						
7	Memberikan Informasi Dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik (X4.1)					
8	Ketepatan waktu dalam memperoleh informasi jadwal perkuliahan (X4.2)					
Puas dengan kesopanan staf						
9	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan (X5.1)					
10	Staf Administrasi Tidak Membedakan dalam memberikan pelayanan (X5.2)					

Lampiran 2 Hasil jawaban Kuesioner Responden

A. Kualitas Layanan (X)

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Jumlah
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
2	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	39
3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	44
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
6	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	41
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
9	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	35
10	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	35
11	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	36
12	4	3	2	1	1	2	1	4	2	4	24
13	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	41
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
15	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	37
16	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	41
17	5	4	4	4	2	3	4	5	5	5	41
18	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	34
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
20	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	36
21	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	41
22	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
23	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	29
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
26	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	38
27	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	42
28	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
32	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35
33	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
34	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	36
35	4	4	3	4	1	2	3	4	2	4	31
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	27
38	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
39	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	35
40	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
43	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	39
44	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	41
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	34

46	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	34
47	2	3	3	2	1	1	2	3	2	4	23
48	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	33
49	1	4	4	3	3	4	4	4	2	1	30
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
51	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37
52	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	40
53	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	44
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
56	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
57	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30
58	5	4	5	4	1	4	4	4	5	5	41
59	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	38
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
61	3	3	3	2	2	5	3	3	4	4	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	31
64	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
65	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	36
66	3	4	2	3	1	3	3	3	5	4	31
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
68	2	3	1	3	2	3	1	4	5	5	29
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	29
71	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	22
72	4	3	1	2	1	3	1	4	1	1	21
73	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
74	4	3	2	2	1	3	1	3	1	4	24
75	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	37
76	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	29
77	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
78	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	38
79	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
80	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
81	4	3	1	2	1	3	1	4	1	1	21
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
83	4	3	2	2	1	3	1	3	1	4	24
84	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	37
85	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	29
86	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
87	4	3	1	2	1	3	1	4	1	1	21
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
89	4	3	2	2	1	3	1	3	1	4	24
90	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	37
91	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	29
92	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	37
93	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	38
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
95	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47

96	4	3	1	2	1	3	1	4	1	1	21
97	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
98	4	3	2	2	1	3	1	3	1	4	24
99	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	37
100	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	29
Jumlah	388	382	356	372	261	343	347	392	352	397	3590



B. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	X6	Y7	Y8	Y9	Y10	Jumlah
1	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	40
2	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	40
3	5	5	2	3	5	4	5	3	2	4	38
4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	38
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
6	4	4	3	4	4	2	3	5	3	3	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
8	4	4	2	4	4	3	5	5	4	3	38
9	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36
10	3	3	2	4	3	5	3	2	2	5	32
11	4	3	4	4	3	5	1	2	4	5	35
12	1	4	4	4	4	4	4	1	4	3	33
13	3	4	3	4	4	5	5	3	5	3	39
14	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	38
15	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	34
16	5	5	1	4	5	5	3	1	4	4	37
17	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	46
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
19	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	40
20	4	4	5	3	4	3	4	2	4	5	38
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
22	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	37
23	1	4	4	3	4	4	5	1	3	5	34
24	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
26	4	3	5	4	3	3	4	2	4	5	37
27	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	42
28	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	38
29	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	39
30	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
31	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	42
32	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	39
33	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	37
34	4	4	5	3	4	4	4	2	5	5	40
35	1	4	4	5	4	4	5	1	4	5	37
36	5	5	4	5	5	1	5	5	5	3	43
37	3	3	4	4	3	3	4	1	3	5	33
38	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	44
39	3	4	4	5	4	3	5	2	4	4	38
40	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	40
41	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	47
42	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	40
43	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
44	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	41
45	4	3	5	4	3	4	4	4	5	2	38

46	2	4	4	1	4	4	4	5	4	3	35
47	3	4	5	5	4	4	4	1	3	4	37
48	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	36
49	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	36
50	3	4	4	5	4	4	5	4	1	4	38
51	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
52	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	42
53	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
54	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
55	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	42
56	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
57	3	3	4	5	3	4	5	2	3	5	37
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	44
60	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
62	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43
63	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	39
64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
65	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	40
66	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	39
67	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	38
68	3	4	4	5	3	4	3	4	4	2	36
69	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	45
70	1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	37
71	2	2	4	4	5	4	2	4	5	5	37
72	1	2	5	4	4	4	4	4	4	2	34
73	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	39
74	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	40
75	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
76	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	37
77	5	4	4	5	4	5	2	5	4	2	40
78	3	3	5	4	3	4	2	5	5	2	36
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
80	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	42
81	1	2	5	5	5	4	2	5	4	4	37
82	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	39
83	4	2	4	5	2	4	4	5	3	4	37
84	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43
85	3	3	4	4	3	5	4	5	3	1	35
86	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
87	1	2	4	1	2	4	4	5	5	1	29
88	4	4	5	2	4	4	4	5	4	1	37
89	4	2	5	5	2	5	4	5	3	2	37
90	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	40
91	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	37
92	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	42
93	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	40
94	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43
95	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45

96	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	36
97	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
98	4	2	4	4	2	4	4	5	3	2	34
99	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	39
100	3	3	4	2	3	4	4	5	3	2	33
Jumlah	365	377	410	404	391	414	396	386	392	370	3905



Lampiran 3 Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.264**	.219*	.302**	.356**	.281**	.270**	.263**	0,145	0,113	.413**
	Sig. (2-tailed)		0,008	0,029	0,002	0,000	0,005	0,007	0,008	0,150	0,264	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.264**	1	.712**	.756**	.583**	.405**	.750**	.680**	.630**	.492**	.818**
	Sig. (2-tailed)	0,008		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.219*	.712**	1	.812**	.612**	.431**	.862**	.532**	.665**	.580**	.867**
	Sig. (2-tailed)	0,029	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.302**	.756**	.812**	1	.667**	.440**	.859**	.670**	.721**	.545**	.904**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.356**	.583**	.612**	.667**	1	.614**	.622**	.573**	.516**	.360**	.795**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.281**	.405**	.431**	.440**	.614**	1	.463**	.391**	.402**	.252**	.622**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,011	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.270**	.750**	.862**	.859**	.622**	.463**	1	.564**	.714**	.507**	.891**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.263**	.680**	.532**	.670**	.573**	.391**	.564**	1	.525**	.296**	.699**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,003	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	0,145	.630**	.665**	.721**	.516**	.402**	.714**	.525**	1	.605**	.809**
	Sig. (2-tailed)	0,150	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	0,113	.492**	.580**	.545**	.360**	.252**	.507**	.296**	.605**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	0,264	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,003	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.413**	.818**	.867**	.904**	.795**	.622**	.891**	.699**	.809**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Correlations													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL	
Y1	Pearson Correlation	1	.572**	-0,097	0,055	.304**	0,118	0,138	0,153	0,068	0,004	.623**	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,338	0,584	0,002	0,243	0,170	0,130	0,499	0,967	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.572**	1	-0,185	-0,015	.627**	0,004	.275**	-0,097	0,171	0,105	.597**	
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,066	0,879	0,000	0,968	0,006	0,336	0,090	0,297	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-0,097	-0,185	1	0,092	-0,068	-0,097	-0,128	.250*	.206*	-0,147	.207*	
	Sig. (2-tailed)	0,338	0,066		0,365	0,502	0,339	0,206	0,012	0,040	0,146	0,038	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	0,055	-0,015	0,092	1	0,050	-0,057	-0,145	0,061	-0,023	0,033	.281**	
	Sig. (2-tailed)	0,584	0,879	0,365		0,620	0,570	0,150	0,548	0,824	0,748	0,005	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.304**	.627**	-0,068	0,050	1	-0,033	0,090	-0,025	.245*	.222*	.581**	
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,502	0,620		0,741	0,373	0,805	0,014	0,026	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	0,118	0,004	-0,097	-0,057	-0,033	1	-0,042	0,083	0,089	0,016	.236*	
	Sig. (2-tailed)	0,243	0,968	0,339	0,570	0,741		0,677	0,411	0,380	0,876	0,018	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	0,138	.275**	-0,128	-0,145	0,090	-0,042	1	-0,105	-0,062	0,074	.261**	
	Sig. (2-tailed)	0,170	0,006	0,206	0,150	0,373	0,677		0,301	0,540	0,465	0,009	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	0,153	-0,097	.250*	0,061	-0,025	0,083	-0,105	1	.207*	-.333**	.375**	
	Sig. (2-tailed)	0,130	0,336	0,012	0,548	0,805	0,411	0,301		0,038	0,001	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	0,068	0,171	.206*	-0,023	.245*	0,089	-0,062	.207*	1	-0,037	.454**	
	Sig. (2-tailed)	0,499	0,090	0,040	0,824	0,014	0,380	0,540	0,038		0,714	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	0,004	0,105	-0,147	0,033	.222*	0,016	0,074	-.333**	-0,037	1	.258**	
	Sig. (2-tailed)	0,967	0,297	0,146	0,748	0,026	0,876	0,465	0,001	0,714		0,009	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.623**	.597**	.207*	.281**	.581**	.236*	.261**	.375**	.454**	.258**	1	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,038	0,005	0,000	0,018	0,009	0,000	0,000	0,009		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4 Uji Relibialitasi

Uji Relibialitasi X

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.353	10

Uji Relibialitasi Y

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Lampiran 5 Uji Regresi Liner Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.452	.447	2.61607

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	554.058	1	554.058	80.958	.000 ^b
	Residual	670.692	98	6.844		
	Total	1224.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
b. Predictor (Constant), Kualitas Layanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.352	1.435		18.361	.000
	Kualitas Layanan	.354	.039	.673	8.998	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian



Universitas
Muhammadiyah
Makassar
Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866-972 Fax: (0411) 865-588
Official Email: hsipa@unismuh.ac.id
Official Web: <https://fosp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2467/FSP/A.1-VIII/IX/1445 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

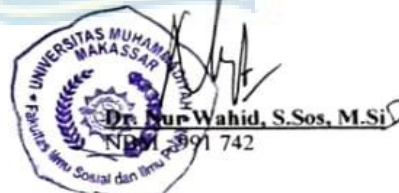
Nama Mahasiswa : Susianti
Stambuk : 105611114320
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar
Judul Skripsi : *“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 19 September 2023
Ketua Jurusan IAN



Lampiran 7 Surat Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411)065588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2539/05/C.4-VIII/IX/1444/2023

04 Rabiul awal 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

19 September 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Prodi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhamamdiyah Makassar

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2467/FSP/A.1-VIII/IX/1445/2023 tanggal 19 September 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **SUSIANTI**

No. Stambuk : **10561 1114320**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNISMUH MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 22 September 2023 s/d 22 November 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM-1127761

Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Susianti
Nim : 105611114320
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 30 Maret 2024
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I Susianti - 105611114320

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id

Internet Source

5%

2

core.ac.uk

Internet Source

2%

3

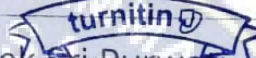
Kurniawan Dwi Saputra, Atiek Sri Purwati, Syaiful Azhar, Pretisila Kartika Putri. "Analisis Persepsi Mahasiswa Akuntansi terhadap Implementasi Internasional Standards on Auditing (ISA) di Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta Purwokerto", *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2020
Publication

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



BAB II Susianti - 105611114320

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	3%
2	www.scribd.com Internet Source	3%
3	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Garrison Forest High School Student Paper	1%
5	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to UPN Veteran Jakarta Student Paper	1%
7	repository.unj.ac.id Internet Source	<1%
8	text-id.123dok.com Internet Source	<1%



BAB III Susianti - 105611114320

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	2%
2	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
3	Submitted to UPN Veteran Jakarta Student Paper	2%
4	capital.stiesemarang.ac.id Internet Source	2%
5	www.slideshare.net Internet Source	2%

Exclude quotes

Or

Exclude matches

Exclude bibliography

Or

2%



BAB IV Susianti - 105611114320

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

7%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On



BAB V Susianti - 105611114320

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas
Indonesia
Student Paper

3%

2

www.coursehero.com
Internet Source

2%



Exclude quotes On

Exclude matches 2%

Exclude bibliography On



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Susianti adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Gangking, pada tanggal 03 Maret 2000. Penulis merupakan anak tunggal dan lahir dari pasangan suami istri yaitu, Bapak Asdar dan Ibu Hasma. Kini penulis beralamat di Dusun Lempongge, Desa Karama, Kecamatan Rilau Ale, Kabupaten Bulukumba,

Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Mankawani pada tahun 2005 dan lulus pada tahun 2006. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri No.30 Gattareng, pKec.Gantarang, Kab.Bulukumba, dan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan lagi di SMP Negeri 2 Bulukumba di tahun yang sama dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan lagi pada tahun 2015-2018 di SMK Negeri 1 Bulukumba. Setelah itu, ditahun 2020 penulis dinyatakan sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Dengan menerapkan Motto Hidup “ Jika kamu berbuat baik kepada orang lain berarti kamu berbuat baik pada dirimu sendiri” Akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis berharap dengan adanya tugas akhir penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.”