

**LAPORAN PENELITIAN DOSEN
TAHUN ANGGARAN 2013**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA STUDI ILMU AGAMA ISLAM
TERHADAP PELAYANAN PASCASARJANA UIN MAULANA
MALIK IBRAHIM MALANG**

Nomor DIPA	:	DIPA -025.04.2.423812/2013
Tanggal	:	05 Desember 2012
Satker	:	(423812) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Sub Satker	:	Pascasarjana
Kode Kegiatan	:	(2132) Peningkatan Akses, Mutu, Kesejahteraan dan Subsidi Pendidikan Tinggi Islam
Kode Sub Kegiatan	:	(008) Penelitian Yang Bermutu
Kegiatan	:	(011) Penelitian Penguatan Prodi

Oleh:

**AUNUR ROFIQ, Lc., M.Ag., PH.D
NIP. 196709282000 031 001**

**KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG 2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Penelitian ini disahkan oleh Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Pada tanggal _____

Peneliti

Aunur Rofiq, Lc., M.Ag., Ph.D
NIP. 196709282000 031 001

Direktur Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Prof. Dr. Muhaimin, M.A
NIP. 19561211 198303 1 005

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dengan semua karunia-Nya dapat menyelesaikan penulisan laporan penelitian ini. Shalawat serta salam juga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw., yang telah bersusah payah memperjuangkan agama yang hak di sisi Allah, yaitu agama Islam.

Penelitian ini membahas tentang mutu pelayanan program Studi Ilmu Agama Islam (SIAI) Pascasarjana UIN Maliki Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Dengan sadar peneliti mengakui bahwa penelitian ini belum dapat menghasilkan kesimpulan final, untuk itu perlu saran, kritikan dan penelitian lanjut dengan fokus yang lebih spesifik, sehingga mutu sebuah prodi terus terjamin.

Selanjutnya, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada bapak Direktur yang memberi kepercayaan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini. Semoga amal baiknya diterima di sisi Allah SWT. Amin

Harapan peneliti, laporan penelitian ini bukan yang terakhir justru menjadi serial karya yang terus lahir meski penuh kekurangan akan tetapi selanjutnya diikuti dengan karya-karya lain yang lebih berkualitas dan bermanfaat. Amin

Malang, 27 November 2013
Penyusun,

Aunur Rofiq

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2013 dan alumni angkatan 2011 pada Program Studi Ilmu Agama Islam (SIAI) yang jumlahnya 19 mahasiswa sebagai sampel. Sampel diambil secara *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan: **Pertama**, sebagian besar (36 %) mahasiswa SIAI merasa sangat puas terhadap **aspek Tangibles** (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan), yang merasa puas (23 %), yang tidak puas sebanyak 18 %), tidak merespon (7%), adapun yang merasa sangat tidak puas (16%); **kedua**, sebagian besar (49%) mahasiswa merasa sangat puas terhadap **Aspek Reliability** (kehandalan dosen), 18,% merasa puas, sebagian kecil 6% merasa tidak puas, adapun yang merasa sangat tidak puas 10%, dan yang tidak merespon terdapat 17%; **Ketiga**, hanya (19%) mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap **Aspek Responsiveness**, 29% merasa puas, 4% merasa tidak puas, dan 4% merasa sangat tidak puas, yang paling besar dalam aspek ini adalah mahasiswa tidak memberikan respon 44%; **Keempat**, ada (4%) mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap **Aspek Assurance (Jaminan)**, (17%) mahasiswa merasa sangat puas, adapun yang 23% merasa puas, sebesar 12% merasa tidak puas, ternyata yang tidak merespon sebesar 44%; **Kelima**, dalam **Aspek Emphaty** mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 31%, yang merasa puas sebanyak 31%, yang tidak puas adalah 4%, dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas 0%, adapun yang tidak memberikan jawaban sebesar 44%.

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	v
Daftar Isi	vi
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	7
Bab II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	14
C. Konsep Kualitas Pelayanan	15
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
F. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
G. Model Pengukuran <i>Service Quality</i>	20
Bab III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan waktu penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Sumber data.....	24
D. Desain Penelitian.....	25
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	25
Bab IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	
A. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan)	27
B. Aspek Reliability (Keandalan Dosen dan Karyawan).....	37
C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap).....	46
D. Aspek Assurance (Jaminan).....	51
E. Aspek Emphaty	55

Bab V : **PENUTUP**

A. Kesimpulan	65
B. Saran-Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik akan memberikan banyak manfaat kepada penyedia jasa pendidikan tinggi. Paling tidak, kepuasan itu dapat menjadi sebagai pedoman untuk mengarahkan gerak seluruh organisasi pendidikan ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang sejatinya cukup penting untuk menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Ada beberapa definisi tentang kepuasan/ketidakpuasan konsumen: Wilkie (1996: 622) mendefinisikannya kepuasan/ketidakuasan konsumen sebagai respon emosional yang bersifat evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Engel at.al (1990: 54), kepuasan konsumen purnabeli, dimana alternatif yang dipilihnya minimal sama dengan harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasilnya tidak sesuai harapan.

Penilai kepuasan konsumen mempunyai tiga bentuk berbeda: 1) dimana kinerja lebih baik dari harapan; 2) kinerja, sama dengan harapan; 3) kinerja lebih buruk dari harapan.

Dalam konteks pendidikan mahasiswa biasanya memilih penyedia jasa pendidikan tinggi berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga.

Setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika pengalaman terhadap jasa tersebut, memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas. Sebaliknya, jika yang dialaminya berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas.

Pengukuran kepuasan (Philip Kotler 1994: 42) dapat diukur dengan beberapa metode: 1) menanyakan langsung kepada konsumen dengan menggunakan skala; 2) meminta konsumen membuat daftar masalah yang dihadapi; 3) dan membuat daftar yang disarankan untuk perbaikan.

Ada beberapa elemen kepuasan secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut: a) Perpustakaan: ketersediaan buku (kelengkapan, kemutakhiran) dan pelayanannya; b) laboratorium: jumlah komputer yang tersedia, program mutakhir dan mudah diakses; c) memberikan nilai yang lebih besar daripada biaya yang dibayarkan mahasiswa; d) sikap berkomunikasi tatap muka atau menggunakan telepon dari pihak-pihak yang terkait yang penuh perhatian, menarik, responsif, dan tepat waktu, serta memancarkan pesan dengan pasti dan mudah dipahami yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang perlu didengarkan; e) lingkungan benar-benar menyambut dan tidak mengancam, yang mendorong kemudahan mahasiswa dan membuat mahasiswa merasa nyaman secara emosional; f) staf, artinya karyawan yang tidak mengelak, responsif, empatik, dapat dipercaya, berpengetahuan luas, loyal kepada tim lembaga, terlatih dan diberi wewenang untuk bertindak; g) dokumentasi, artinya brosur, proposal, kontrak, tagihan, surat pengantar kiriman, manual pelatihan/manual pengguna, dan sebagainya, yang polos dan tepat, yang masing-masing menyertakan rincian referensi/petugas yang harus dihubungi untuk meminta bantuan dan semuanya akurat serta mutakhir; h) penanganan keluhan, artinya memberi wewenang kepada staf untuk menanggapi keluhan mahasiswa/pelanggan dengan cepat, tulus, jujur, simpatik, dan menyeluruh; saran dari mahasiswa/pelanggan disalurkan lewat proses yang menangani keluhan; dan menggunakan teknologi sebagai suatu alat, bukan sebagai penentu segalanya; i) lokasi, artinya mudah dijangkau dan menjelaskan letak lembaga/perusahaan, nama lembaga/perusahaan, alamat dan nomer telepon lembaga/perusahaan; j) akses, artinya petunjuk jalan ke lokasi yang jelas, idealnya di semua tempat yang dapat menuju ke lokasi dalam radius lima mil; dan

memastikan bahwa semua wajah luar bangunan, pintu gerbang dan jalan masuk, serta semua lahan lembaga mencerminkan citra perusahaan yang memancarkan empati pada pelanggan; k) keamanan dan kenyamanan; l) memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap kelompok yang mempunyai kebutuhan khusus; m) waktu meliputi: jam kerja dan kecepatan pelayanan; n) tidak melakukan pembedaan pelayanan, bermoral tinggi dan jujur; o) tingkahlaku, artinya memegang sikap praduga tak bersalah, bersedia memikul tanggung jawab, obyektif, adil, jujur, tidak patut dicurigai, dan secara otentik berfokus pada mahasiswa, serta belajar dari kritik yang membangun; p) hubungan internal, artinya memastikan setiap orang paham, menerima dan melakukan misi menghadapi mahasiswa; q) menciptakan perasaan yang seluruhnya konsisten dengan hak mahasiswa untuk menerima kepedulian dan kepuasan total. (Sukanti, 2013)

Dalam survey awal yang penulis lakukan secara informal, terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Program Pascasarjana (PPs) UIN Maliki Malang, penulis dapat mengklasifikasikan kepada beberapa poin:

a) sebagian mahasiswa Pps UIN Maliki merasa kurang puas. Berbagai indikator ketidakpuasan mereka antara lain berhubungan dengan: a) sarana yaitu; a) perpustakaan, b) akses internet, c) air minum masih sangat terbatas, dan d) kantin yang representatif untuk mahasiswa tidak ada sehingga mahasiswa kesulitan, dan harus keluar kampus.

b) sumber daya meliputi dosen dan staf administrasi: a) dosen, kehadiran dosen tidak tepat waktu, nilai ujian tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan,

dosen Penasehat Akademik tidak berfungsi, dosen masih agak susah dihubungi, dalam pembimbingan tesis masih kurang optimal. Mahasiswa masih “terkurung” dalam idealisme dosen pembimbing; b) adapun ketidakpuasaan terkait dengan staf administrasi adalah: a) masih kurang profesional, b) terkesan kurang ramah, c) cenderung lalai terhadap hak-hak mahasiswa.

Untuk itulah penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat mengungkap tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya dapat digunakan untuk mengambil kebijaksanaan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa tersebut.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap aspek tangibles (Sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan); aspek Reliability (kehandalan dosen dan staf akademik); aspek Responsiveness (sikap tanggap); aspek Assurance (jaminan pada mahasiswa); aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)?
2. Apa Harapan dan masukan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di PPs UIN Maliki Malang; pelayanan prodi di PPs UIN Maliki Malang; pelayanan Tata Usaha PPs UIN Maliki Malang; Direksi PPs UIN Maliki Malang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi SIAI PPs terhadap tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan); aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik); aspek Responsiveness (sikap tanggap); aspek Assurance (jaminan pada mahasiswa); aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
2. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di PPs UIN Maliki Malang; pelayanan prodi di PPs UIN Maliki Malang; pelayanan Tata Usaha PPs UIN Maliki Malang; Direksi PPs UIN Maliki Malang

D. Manfaat Penelitian

1. Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

2. Dosen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada dosen, sehingga mereka dapat meningkatkan pelayanannya dalam aspek reliability; responsiveness dan assurancenya.

3. Mahasiswa

Bagi mahasiswa, pelayanan optimal dalam aspek administrasi maupun akademik dari Prodi dan PPs akan berdampak positif terhadap kualitas pembelajaran mereka.

E. Batasan Penelitian

Penelitian ini terfokus pada penelusuran penilaian dan harapan Mahasiswa aktif semester I angkatan 2013, semester III angkatan 2012, semester V angkatan 2011 serta alumni yang tamat pada tahun 2013 (angkatan 2011) di Prodi SIAI PPs UIN Maliki, terhadap aspek tangibles; aspek reliability; aspek responsiveness; aspek assurance; aspek empathy.

F. Penelitian Terdahulu

Cukup banyak kajian yang dilakukan oleh para peneliti terkait dengan kepuasan mahasiswa termasuk dalam jurnal online (internet). Penggalan penelitian terdahulu dilakukan untuk memperjelas posisi penelitian ini dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan peneliti terdahulu antara lain: Julita (2004), Sujati (2006), Ndendo (2007). dan Sukanti.

Julita (2004), *Studi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*. Temuannya adalah secara rata-rata mahasiswa menilai kualitas pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi UMSU adalah cukup puas. Secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) di Fakultas Ekonomi UMSU berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan secara parsial hanya dimensi empati dan jaminan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Sujati (2006): *Analisis Persepsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fasilitas dan Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta* (Survei pada Mahasiswa S1 Non-Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). Menurutnya ada 4 poin temuan dari penelitian ini: 1) Pelayanan fasilitas secara parsial dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan mahasiswa. 2) Laboratorium komputer berpengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan mahasiswa 3) pelayanan akademik secara parsial dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan mahasiswa 4) Tenaga pengajar/dosen berpengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan mahasiswa.

Ndendo (2007) : *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan PSMA Online pada Universitas Gunadarma*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PSMA Online. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki adalah berhubungan dengan waktu, fasilitas ruangan dan SDM.

Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi, jumlahnya 659 mahasiswa. Sampel penelitian berjumlah 183 mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang diambil secara *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Sebelum angket digunakan untuk mengumpulkan data diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas

instrumen digunakan analisis faktor dan analisis skor butir dengan skor total. Total Berdasarkan uji validitas instrumen diketahui ada 6 butir pertanyaan yang tidak valid karena koefisien korelasinya kurang dari 0,300.

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen digunakan Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan Cronbach Alpha menunjukkan 0,915 yang berarti tergolong sangat tinggi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan (1) sebagian besar (71,58%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap layanan akademik, adapun yang tidak puas sebanyak 26,78 %, yang merasa sangat puas hanya sebagian kecil (1,64%), dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan akademik, (2) sebagian besar (80,00%) mahasiswa merasa puas terhadap kondisi kampus, 16,94% tidak puas, sebagian kecil merasa sangat puas yaitu sebesar 5,46% dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap kondisi kampus, (3) sebagian besar (68,30%) mahasiswa Pendidikan Akuntansi puas terhadap penasehat akademik, dan 17,49% sangat puas serta 14,21% tidak puas dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap penasehat akademik, (4) sebagian besar (78,69%) mahasiswa merasa puas terhadap kegiatan pengajaran, sebesar 16,39% merasa tidak puas, sebesar 4,92% mahasiswa merasa sangat puas, dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kegiatan tersebut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang bersifat *intangible* (tidak teraba). Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk “dijual”. Karena “pembelian” suatu pelayanan seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya misalnya membeli makanan di restoran, menginap di hotel, jasa komunikasi, toko buku, pemakaian listrik dan sebagainya.

Pelayanan itu sendiri memiliki beberapa definisi sebagai berikut: Swastha DH (1998) mendefinisikan jasa (pelayanan) adalah barang yang *intangible product* yang dibeli dan dijual di pasar melalui suatu transaksi pertukaran yang saling memuaskan. Kotler (2005) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Rangkuti (2002), jasa merupakan pemberian suatu tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.

Dari beberapa definisi di atas dapat dilihat bahwa pelayanan atau jasa walaupun *intangible*, namun sangat diperlukan dalam transaksi, harapannya adalah mendapatkan kepuasan. Artinya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pengguna jasa.

Menurut Kotler (2005) karakteristik jasa adalah:

1. Tidak berwujud. Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Seorang yang meminta operasi plastik pada hidungnya tidak bisa melihat hasilnya sebelum transaksi terjadi. Pada bisnis jasa, pembeli harus percaya dan yakin pada para pembekal jasa.

2. Tidak dapat dipisahkan. Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau pasien. Namun apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.

3. Berubah-ubah. Bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan di mana disajikan. Para pembeli jasa sangat menyadari sifat yang mudah berubah ini, sehingga mereka sering bertanya-tanya dulu sebelum menentukan siapa pemilik jasa yang akan dipilih.

4. Daya tahan. Jasa jelas tidak dapat disimpan. Satu alasan mengapa banyak dokter tetap membebani biaya pada pasien yang tidak dapat datang pada waktu yang telah dijanjikan adalah bahwa nilai suatu jasa tidak boleh hilang hanya karena si pasien tidak datang pada jam tersebut. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan mantap, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

Hampir sama dengan Kotler, menurut Tjiptono (2000), ada empat karakteristik prinsip pada jasa atau pelayanan yang membedakannya dengan barang:

1. *Intangible*

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat

dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli.

2. *Inseparability*

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personel*) merupakan unsur penting.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized out-put*, artinya variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kondisi seperti ini tidak akan menjadikan permintaannya konstan. Tetapi kelihatannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman, oleh karena itu perusahaan harus mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

B. Kualitas Pelayanan

Wyckoff dalam Tjiptono (2000) mendefinisikan, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun Yamit (2001), secara umum kualitas jasa pelayanan adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja jasa pelayanan.

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2000) kualitas pelayanan total terdiri atas tiga komponen, yaitu:

1. *Technical Quality*
2. *Fungsional Quality*
3. *Corporate Image*

Berdasarkan komponen-komponen di atas diketahui bahwa *output* pelayanan dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas pelayanan.

C. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas dalam jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam *quality service*, Kualitas menekankan kepada aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Kualitas yang diterima oleh pelanggan biasanya akan melahirkan suatu dorongan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dan suatu ketika perusahaan akan dapat memahami secara baik harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tepat guna. Ini yang disebut dengan *service excellence*. Menurut Tjiptono (2000) yang dimaksud dengan *service excellence* adalah melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok konsep pelayanan unggul yaitu:

1. Kecepatan,
2. Ketepatan,
3. Keramahmataman,

4. Kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan, artinya pelayanan *excellence* tidak akan terjadi bila ada salah satu komponen yang kurang atau tidak ada. Pelayanan dan tingkat kualitas servis terbaik pada pelanggan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan) Efek positifnya adalah: 1. Loyalitas pelanggan yang lebih besar; 2. Pangsa pasar yang lebih besar; 3. Harga saham yang lebih tinggi; 4. Harga jual yang lebih tinggi; 5. Produktivitas yang lebih besar. (Tjiptono (2000))

D. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah kata adalah raja bagi suatu perusahaan walaupun bukan pemiliknya. Peran yang demikian penting memaksa setiap perusahaan berupaya untuk menyusun strategi dalam rangka menarik mereka untuk “terlibat” dalam pemasaran produknya.

Menurut Supranto (2001) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Engel *et.al dalam* Buchari Alma (2007), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca transaksi di mana alternatif yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan mereka.

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Bagi Kotler (2005), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sistem pengiriman produk atau jasa, performa produk atau jasa, citra perusahaan atau persaingan. Biasanya yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1). Sistem pengiriman.

Memindahkan produk dari produsen ke pelanggan atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi. Untuk dapat memuaskan pelanggan, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir.

2). Performa produk atau jasa.

Performa dan keunggulan dari suatu produk sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena karena suatu produk atau jasa merupakan keunggulan bersaing yang utama.

3). Persaingan.

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang menurut Lupiyoadi (2001) menyebutkan bahwa:

a. Kualitas produk.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan.

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya.

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

F. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Yamit (2001) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran pelanggan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.

Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survey kepuasan pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggannya misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a. Directly report satisfaction

Pengukuran dengan cara ini dilakukan secara langsung melalui beberapa pertanyaan tentang kepuasan terhadap suatu produk.

b. Derived dissatisfaction

Yaitu merupakan pertanyaan yang menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. Problem analysis

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance performance analysis

Yaitu responden diminta untuk merangkai beberapa atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut. Selain itu responden diminta untuk merangkai seberapa baik kinerja dalam masing-masing atribut tersebut.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli/memanfaatkan potensial produk/jasa perusahaan dan pesaing. Lalu mereka menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Dengan adanya penemuan tersebut diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

4. *Lost customer analysis*

Dalam metode ini perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah beralih ke lain perusahaan. Yang diharapkan dari hal ini adalah akan diperoleh informasi penyebab beralih ke lain perusahaan dan akhirnya perusahaan akan mengevaluasi kekurangan perusahaan dan memperbaikinya.

G. Model Pengukuran *Service Quality*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model pengukuran *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

Dari beberapa referensi yang terbaca terkait dengan SERVQUAL, dapat dideskripsikan bahwa SERVQUAL adalah suatu model pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh tiga tokoh tersebut, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Alat yang biasa dipakai untuk menggali informasi tentang kualitas jasa adalah kuesioner, dengan alat ini kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa.

Kuesioner SERVQUAL dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, perusahaan telekomunikasi, dan pendidikan). Pada dasarnya ada 10 kategori dalam instrumennya yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, dan understanding/knowing*. Kemudian model SERVQUAL dikembangkan menjadi lima dimensi dengan 22 atribut ukuran harapan dan persepsi yang berhubungan dengan skala nilai.

Kelima dimensi tersebut adalah: 1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Reliability secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 assurance, ke-3 oleh tangibles (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh responsiveness, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah empathy. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan Program studi Studi Ilmu Agama Islam (SIAI), Pascasarjana UIN Maliki Malang. Penelitian dilakukan pada bulan September sampai November 2013.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif evaluatif dengan menggunakan rumus statistic (persentase). Di sini peneliti berusaha mendeskripsikan dan menganalisis satu variabel yaitu kepuasan mahasiswa di Prodi SIAI yang diukur dengan lima dimensi mutu pelayanan jasa yang diterapkan dalam lembaga pendidikan yaitu :

A. *Tangible: Tangible* adalah bentuk fisik dalam proses perkuliahan yang bisa dirasakan dan dilihat langsung oleh mahasiswa. Indikator penilaiannya adalah lokasi PPs UIN Maliki Malang, ruang kuliah, sarana pembelajaran, buku perpustakaan, layanan akses internet, lahan parkir, ruang bimbingan/konsultasi, penampilan dosen, kurikulum yang ditawarkan, Mata Kuliah pilihan.

- B. *Reliability* (keandalan): *Reliability* adalah keandalan dosen dan staf akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Adapun indikator penilaiannya adalah ketepatan waktu kuliah, kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah, ketepatan materi dalam proses belajar mengajar, ketepatan staf akademik dalam memberikan informasi kepada mahasiswa
- C. *Responsiveness* (daya tanggap): *Responsiveness* adalah respon atau ketepatan tindakan dosen dalam membantu dan melayani mahasiswa. Adapun indikator penilaiannya adalah kesediaan dosen memberikan jasa konsultasi di luar jam mengajar, penjadwalan UTS dan UAS, menjawab pertanyaan dengan jelas.
- D. *Assurance* (jaminan): *Assurance* adalah bukti tanggung jawab dari dosen dalam melayani mahasiswa khususnya terkait dengan pembelajaran. Adapun indikator penilaiannya adalah kualitas materi kuliah, penggunaan berbagai metode pembelajaran, dan media pembelajaran.
- E. *Empathy* (empati): *Empathy* adalah sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Adapun indikator penilaiannya adalah kesediaan dosen melakukan interaksi dengan mahasiswa secara baik.

C. Sumber data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang telah disusun berisi pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan mengacu pada lima

dimensi SERVQUAL, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Responden penelitian ini adalah dibagi kepada dua kriteria: 1). Mahasiswa aktif angkatan 2011 (berjumlah dua orang), dan angkatan 2013 (berjumlah lima belas orang, enam mahasiswa reguler, sembilan mahasiswa asing). Jadi semua berjumlah tujuh belas orang mahasiswa ; 2). Alumni. Adapun dari alumni adalah diambil dari angkatan 2011 saja, jumlahnya tiga orang. Jadi jumlah semuanya adalah dua puluh orang. Kuesioner yang disebar sebanyak 23 kuesioner, namun yang dikembalikan sebanyak 20 naskah.

Adapun sumber data sekunder penelitian ini adalah berupa dokumen Pascaasarjana, dokumen Prodi SIAI. Penelitian ini dilaksanakan secara terpusat di Program Pascasarjana UIN Maliki Malang. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Juli hingga November tahun 2013.

D. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei. Oleh karenanya dalam penelitian ini tidak dilakukan perlakuan apapun terhadap responden penelitian. Responden cukup diminta memberikan respon terhadap berbagai fenomena yang berkaitan dengan kepuasan mereka terhadap pelayanan jasa akademik PPs UIN Maliki Malang, tanpa manipulasi apapun.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Butir-butir pertanyaannya berkaitan dengan aspek *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *empathy*.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan PPs UIN Maliki, sarana pembelajaran, kinerja dosen . Untuk itu penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut : A. Skoring, yaitu memberikan skor terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam angket ; b. Tabulasi dan analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif , maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistik (persentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = F/N \times 100$$

Keterangan :

P = Angket Persentase

F = Frekuensi Jawaban

N = Banyaknya Responden

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Berikut ini akan disajikan paparan deskriptif hasil dari penilaian mahasiswa terhadap Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap), Aspek Assurance (Jaminan pada Mahasiswa), dan Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) di Pascasarjana UIN Maliki Malang yang diajukan melalui kuesioner dengan instrument angket.

A. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan)

Berikut ini akan disajikan paparan deskriptif hasil dari penilaian mahasiswa terhadap Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan) di Pascasarjana UIN Maliki Malang yang diajukan melalui kuesioner dengan instrument angket.

Tabel 1
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Tangibles

Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan)						
No	Pernyataan	Jawaban*				
		A	b	c	d	E
1	Lokasi PPs UIN Maliki Malang Mudah dijangkau	6	2	6	2	0
2	Ruang kuliah PPs UIN Maliki Malang	15	1	0	0	0
3	Sarana Pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	9	6	0	0	1
4	Terdapat buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah	0	1	8	7	0
5	Ketersediaan layanan akses internet	2	0	1	12	1
6	Ketersediaan lahan parkir	5	3	6	0	2
7	Ketersediaan ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi	5	0	1	2	8
8	Penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan	0	15	1	0	0
9	Kurikulum yang ditawarkan PPs UIN Maliki Malang	7	4	3	2	0
10	Mata kuliah pilihan dalam mata kuliah dalam kurikulum pada setiap program studi di PPs UIN Maliki Malang	8	5	3	0	0

Keterangan:

* Jawaban: (a) jawaban sangat puas, (b) jawaban puas, (c) jawaban tidak puas, (d) jawaban sangat tidak puas, (e) tidak memberikan jawaban

Tabel 2
Prosentase Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Tangibles

Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan)						
No	Angket	Jawaban				
		A	b	c	d	E
1	Lokasi PPs UIN Maliki Malang Mudah dijangkau	37,50%	12,50%	37,50%	12,50%	0
2	Ruang kuliah PPs UIN Maliki Malang	93,75%	6,25%	0	0	0
3	Sarana Pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	56,25%	37,50%	0	0	6,25%
4	Terdapat buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah	0	6,25%	50%	43,75%	0
5	Ketersediaan layanan akses internet	12,50%	0	6,25%	75%	6,25%
6	Ketersediaan lahan parkir	31,25%	18,75%	37,50%	0	12,50%
7	Ketersediaan ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi	31,25%	0	6,25%	12,50%	50%
8	Penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan	0	93,75%	6,25%	0	0

9	Kurikulum yang ditawarkan PPs UIN Maliki Malang	43,75%	25%	18,75%	12,50%	0
10	Mata kuliah pilihan dalam mata kuliah dalam kurikulum pada setiap program studi di PPs UIN Maliki Malang	50%	31,25%	18,75%	0	0
Jumlah		356%	231%	181,15%	156%	75%
Rata-rata		35,63%	23,13%	18,11%	15,63%	7,50%

Dari hasil tabel di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Lokasi PPs UIN Maliki Malang mudah dijangkau

Pada aspek lokasi PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 6 mahasiswa menyatakan sangat puas karena tersedianya petunjuk lokasi, ada transportasi umum, dan jumlah transportasi umum memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan puas karena tersedianya petunjuk lokasi, ada transportasi umum, namun jumlah transportasi umumnya kurang dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sebanyak 6 mahasiswa menyatakan tidak puas karena hanya tersedianya petunjuk lokasi dan ada transportasi umum dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sedangkan, 2 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena hanya tersedia petunjuk lokasi namun tidak ada transportasi umum dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%.

2. Ruang kuliah PPs UIN Maliki Malang

Pada aspek ruang kuliah PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 15 mahasiswa menyatakan sangat puas karena lantainya bersih, ventilasi cukup, atap tidak bocor, dan ber AC dengan ditunjukkan presentase sebanyak 93,75%. Sedangkan 1 mahasiswa menyatakan puas karena lantai bersih, ventilasi cukup, atap tidak bocor namun ruangan tidak ber AC dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

3. Sarana Pembelajaran yang memadai di ruang kuliah

Pada aspek ruang kuliah PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 9 mahasiswa menyatakan sangat puas karena terdapat LCD, computer dan papan tulis yang berfungsi dengan baik dengan ditunjukkan presentase sebanyak 56,25%. Sebanyak 6 mahasiswa menyatakan puas karena terdapat LCD dan papan tulis yang berfungsi dengan baik dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

4. Terdapat buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah

Pada aspek terdapatnya buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan puas karena buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah ada dan dalam jumlah yang memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 8 mahasiswa menyatakan tidak puas karena karena buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah ada dan dalam

jumlah yang kurang memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena karena buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung matakuliah ada tetapi jumlahnya kurang memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

5. Ketersediaan layanan akses internet

Pada aspek ketersediaan layanan akses internet di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 2 mahasiswa menyatakan sangat puas karena tersedia akses kecepatan tinggi, seluruh area PPs tercover hotspot dan nyaman dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena tersedia akses kecepatan tinggi, namun tidak seluruh area PPs tercover hotspot dan kurang nyaman dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 12 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena tersedia akses kecepatan yang rendah, tidak seluruh area PPs tercover hotspot dan kurang nyaman dengan ditunjukkan presentase sebanyak 75%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

6. Ketersediaan lahan parkir

Pada aspek ketersediaan lahan parkir di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 5 mahasiswa menyatakan sangat puas karena tersedia lahan parkir yang luas, aman, dan teduh dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena tersedia lahan parkir yang luas dan aman, namun tidak teduh dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 6 mahasiswa menyatakan tidak puas karena tersedia lahan parkir

yang aman, namun kurang luas dan tidak teduh dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sedangkan, sebanyak 2 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

7. Ketersediaan ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi

Pada aspek ketersediaan ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 5 mahasiswa menyatakan sangat puas karena tersedia ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi yang luas dan ber AC dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi yang kurang luas dan tidak ber AC dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena tidak tersedia ruang bimbingan konsultasi tesis dan disertasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 8 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 50%.

8. Penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan

Pada aspek penampilan dosen dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 15 mahasiswa menyatakan puas karena dosen berpakaian rapi dan menarik, namun tidak memakai kartu identitas dengan ditunjukkan presentase sebanyak 93,75%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena dosen menarik, namun kurang berpakaian rapi dan tidak memakai kartu identitas dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

9. Kurikulum yang ditawarkan PPs UIN Maliki Malang

Pada aspek kurikulum yang ditawarkan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 7 mahasiswa menyatakan sangat puas karena kurikulum yang ditawarkan sangat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%. Sebanyak 4 mahasiswa menyatakan puas karena kurikulum yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena kurikulum yang ditawarkan cukup sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sedangkan, sebanyak 2 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena kurikulum yang ditawarkan kurang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%.

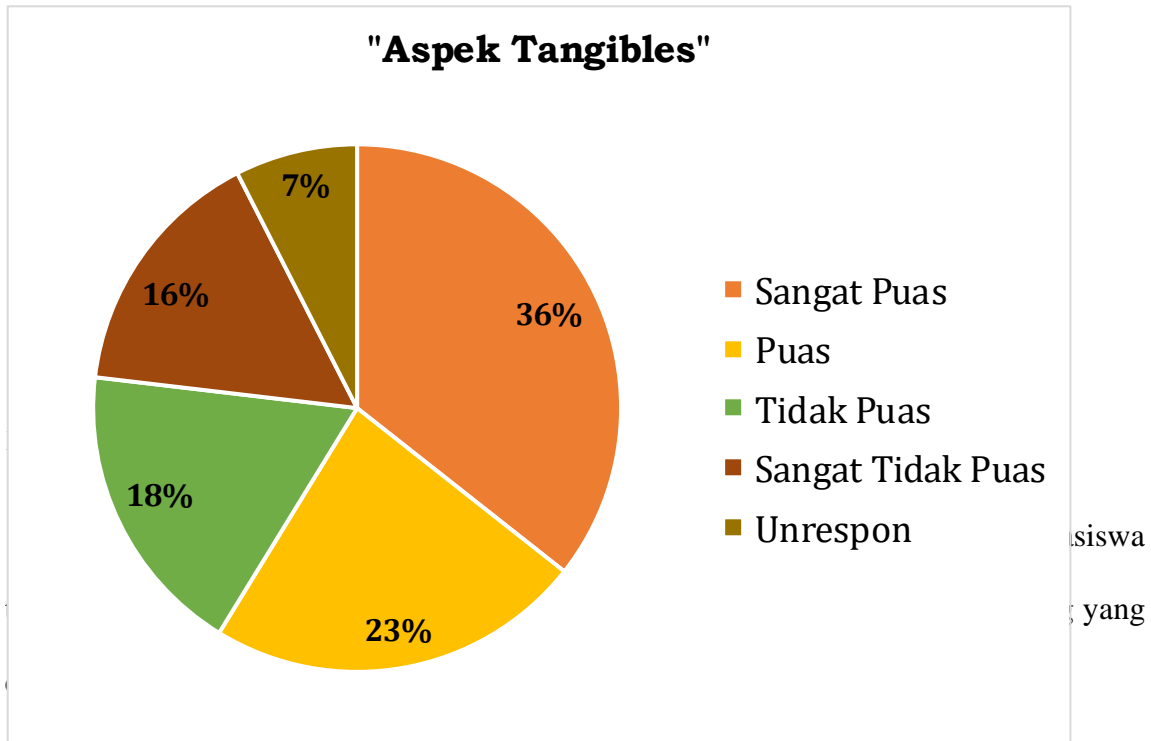
10. Mata Kuliah Pilihan dalam Kurikulum Pada Setiap Program Studi

Pada aspek mata kuliah pilihan dalam mata kuliah dalam kurikulum pada setiap program studi di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 8 mahasiswa menyatakan sangat puas karena mata kuliah pilihan dalam kurikulum jumlahnya memadai dan sangat sesuai dengan konsentrasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 50%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena mata kuliah pilihan dalam kurikulum jumlahnya memadai dan cukup sesuai dengan konsentrasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sedangkan, sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena mata kuliah pilihan dalam kurikulum jumlahnya memadai dan kurang sesuai dengan konsentrasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%.

Dari hasil pemaparan data di atas, maka didapatkan bahwa 35,63% mahasiswa menyatakan sangat puas, 23,13% menyatakan puas, 18,11% menyatakan tidak puas, 15,63% menyatakan sangat tidak puas, dan 7,5% tidak memberikan respon terhadap aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan).

Berikut ini pada aspek tangibles digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran:

Gambar 1
Aspek Tangibles



B. Aspek Reliability

Tabel 3
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Reliability

Aspek Reliability (Kehandalan Dosen)						
No	Pernyataan	Jawaban*				
		a	B	c	d	E
1	Dosen memulai perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan	10	2	3	1	0
2	Dosen mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan	6	1	1	1	7
3	Dosen membuat silabus dan RPP dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama	10	5	0	1	0
4	Dosen menyusun dan memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapai materi yang diberikan	9	5	0	1	1
5	Kuliah/praktikum dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan (minimal 12 kali pertemuan)	11	3	0	0	2
6	Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi perkuliahan ada pertemuan pertama	14	2	0	0	0
7	Pemberian soal ujian oleh dosen PPs	4	5	0	0	7
8	Staf Tata Usaha menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa PPs UIN Maliki Malang	1	3	1	4	7
9	Staf Tata Usaha dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan mahasiswa yang membutuhkan	6	0	3	6	1

Keterangan:

* Jawaban: (a) jawaban sangat puas, (b) jawaban puas, (c) jawaban tidak puas, (d) jawaban sangat tidak puas, (e) tidak memberikan jawaban

Tabel 4
Prosentase Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Reliability

Aspek Reliability (Kehandalan Dosen)						
No	Angket	Jawaban				
		A	b	C	d	E
1	Dosen memulai perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan	62,50%	12,50%	18,75%	6,25%	0
2	Dosen mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan	37,50%	6,25%	6,25%	6,25%	43,75%
3	Dosen membuat silabus dan RPP dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama	62,50%	31,25%	0	6,25%	0
4	Dosen menyusun dan memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan	56,25%	31,25%	0	6,25%	6,25%
5	Kuliah/praktikum dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan (minimal 12 kali pertemuan)	68,75%	18,75%	0	0	12,50%
6	Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi perkuliahan ada pertemuan pertama	87,50%	12,50%	0	0	0

7	Pemberian soal ujian oleh dosen PPs	25%	31,25%	0	0	43,75%
8	Staf Tata Usaha menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa PPs UIN Maliki Malang	6,25%	18,75%	6,25%	25%	43,75%
9	Staf Tata Usaha dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan mahasiswa yang membutuhkan	37,50%	0	18,75%	37,50%	6,25%
Jumlah		444%	163%	50%	88%	156%
Rata-rata		49,31%	18,06%	5,56%	9,72%	17,36%

Dari hasil tabel di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dosen memulai perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan

Pada aspek dosen memulai perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 10 mahasiswa menyatakan sangat puas karena banyak dosen yang hadir tepat waktu dengan ditunjukkan presentase sebanyak 62,50%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan puas karena banyak dosen terlambat dengan pemberitahuan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena banyak dosen terlambat tanpa pemberitahuan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena banyak dosen tidak datang tanpa pemberitahuan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%

2. Dosen mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan

Pada aspek dosen mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 6 mahasiswa menyatakan sangat puas karena banyak dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan puas karena banyak dosen mengakhiri perkuliahan melebihi batas waktu yang ditentukan karena untuk menyelesaikan materi yang kurang dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena banyak dosen mengakhiri perkuliahan melebihi batas waktu tanpa ada kepentingan pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena banyak dosen mengakhiri perkuliahan sebelum waktunya dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

3. Dosen membuat silabus dan RPP dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama

Pada aspek dosen membuat silabus dan RPP dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 10 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen membuat silabus dan RPP serta aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama dengan ditunjukkan presentase sebanyak 62,50%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena dosen membuat silabus dan RPP, namun aturan yang disampaikan hanya sekilas saja pada pertemuan pertama dengan ditunjukkan presentase

sebanyak 31,25%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena dosen membuat silabus dan RPP serta aturan, tetapi aturan tidak disampaikan pada pertemuan pertama dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

4. Dosen menyusun dan memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan

Pada aspek dosen menyusun dan memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 9 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen menyusun dan memberikan bahan ajar (handout, modul, *e-book*) untuk mahasiswa serta memberikan informasi buku yang berhubungan dengan materi kuliah dengan ditunjukkan presentase sebanyak 56,25%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena dosen menyusun dan memberikan bahan ajar (handout, modul, *e-book*) untuk mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena dosen menyusun bahan ajar (handout, modul, *e-book*), tetapi tidak memberikannya kepada mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

5. Kuliah/praktikum dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan (minimal 12 kali pertemuan)

Pada aspek kuliah/praktikum dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 11 mahasiswa menyatakan sangat puas karena kuliah/praktikum dilaksanakan

sebanyak 13-16 pertemuan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 68,75%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena kuliah/praktikum dilaksanakan sebanyak 10-12 pertemuan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sedangkan, sebanyak 2 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%.

6. Dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi perkuliahan ada pertemuan pertama

Pada aspek dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi perkuliahan ada pertemuan pertama di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 14 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi pada pertemuan pertama dengan jelas dengan ditunjukkan presentase sebanyak 87,50%. Sedangkan, sebanyak 2 mahasiswa menyatakan puas karena dosen membuat dan menyampaikan rencana evaluasi hanya sekilas saja dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%.

7. Pemberian soal ujian oleh dosen PPs

Pada aspek dosen memberikan soal ujian di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 4 mahasiswa menyatakan sangat puas karena pemberian soal ujian oleh dosen sangat sesuai dengan materi yang telah diberikan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 25%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena pemberian soal ujian oleh dosen cukup sesuai dengan materi yang telah diberikan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%

8. Staf Tata Usaha menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa PPs

UIN Maliki Malang

Pada aspek staf Tata Usaha menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat puas karena staf Tata Usaha sangat menguasai informasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena staf Tata Usaha menguasai informasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena staf Tata Usaha kurang menguasai informasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 4 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena staf Tata Usaha tidak menguasai informasi dengan ditunjukkan presentase sebanyak 25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

9. Staf Tata Usaha dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan mahasiswa yang membutuhkan

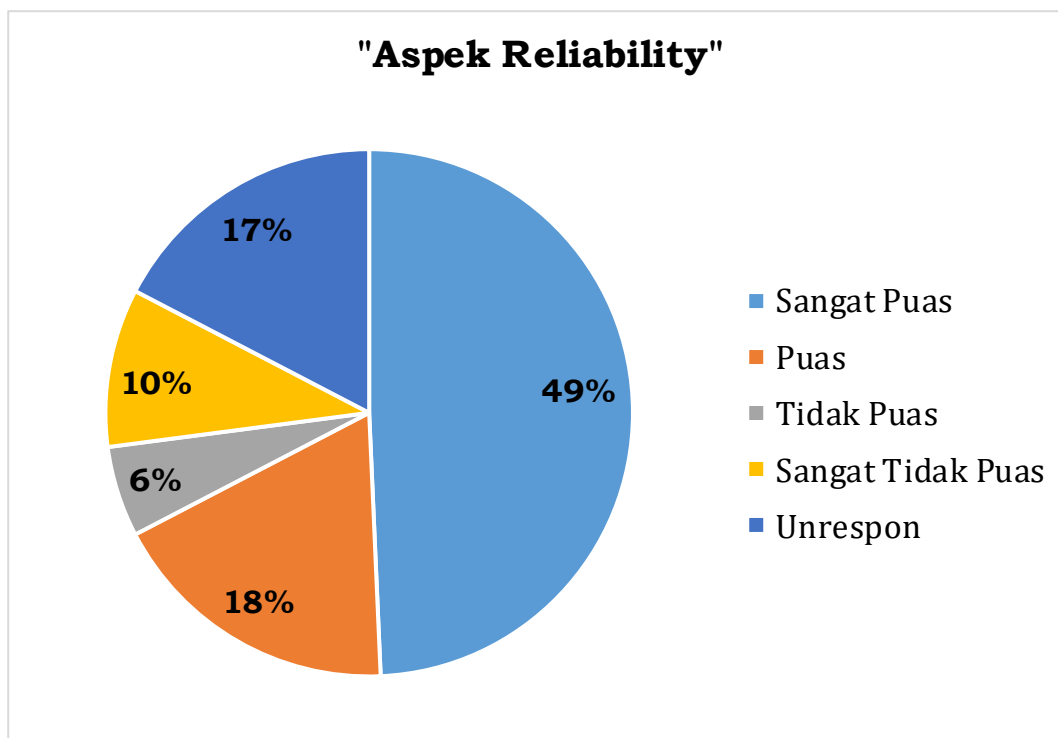
Pada aspek staf Tata Usaha menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 6 mahasiswa menyatakan sangat puas karena staf Tata Usaha sangat cepat dan memuaskan dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena staf Tata Usaha cukup cepat dan cukup memuaskan dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 6

mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena staf Tata Usaha kurang cepat dan kurang memuaskan dalam memberi layanan atau menanggapi keluhan dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sedangkan, sebanyak 1 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%.

Dari hasil pemaparan data di atas, maka didapatkan bahwa 49,31% mahasiswa menyatakan sangat puas, 18,06% menyatakan puas, 5,56% menyatakan tidak puas, 9,72% menyatakan sangat tidak puas, dan 17,2% tidak memberikan respon terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen).

Berikut ini aspek reliability digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran:

Gambar 2
Aspek Reliability



C. Aspek Responsivennes (Sikap Tanggap)

Berikut ini akan disajikan paparan deskriptif hasil dari penilaian mahasiswa terhadap aspek Responsivennes (Sikap Tanggap) di Pascasarjana UIN Maliki Malang yang diajukan melalui kuesioner dengan instrument angket.

Tabel 5
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Responsivennes

Aspek Responsivennes (Sikap Tanggap)						
No	Pernyataan	Jawaban*				
		a	B	c	d	E
1	Dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi materi kuliah, tesis, atau disertasi	1	5	2	1	7
2	Waktu pelaksanaan ujian (UTS, UAS)	5	3	0	1	7
3	Penjelasan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa	3	6	0	0	7

Keterangan:

* Jawaban: (a) jawaban sangat puas, (b) jawaban puas, (c) jawaban tidak puas, (d) jawaban sangat tidak puas, (e) tidak memberikan jawaban

Tabel 6
Persentase Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Responsivennes

Aspek Responsivennes (Sikap Tanggap)						
No	Angket	Jawaban				
		A	b	C	d	E
1	Dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi materi kuliah, tesis, atau disertasi	6,25%	31,25%	12,50%	6,25%	43,75
2	Waktu pelaksanaan ujian (UTS, UAS)	31,25%	18,75%	0	6,25%	43,75%
3	Penjelasan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa	18,75%	37,50%	0	0	43,75%
Jumlah		56,25%	87,50%	12,50%	12,50%	131,25%
Rata-rata		18,75%	29,17%	4,17%	4,17%	43,75%

Dari hasil tabel di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi materi kuliah, tesis, atau disertasi

Pada aspek mudahnya dosen ditemui untuk keperluan konsultasi materi kuliah, tesis, atau disertasi di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen selalu mudah ditemui meskipun tanpa janji dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena dosen selalu mudah ditemui dengan janji dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 2 mahasiswa

menyatakan tidak puas karena dosen kadang-kadang mudah ditemui dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena dosen lebih banyak sulit ditemui meskipun tanpa janji dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

2. Waktu pelaksanaan ujian (UTS, UAS)

Pada aspek waktu pelaksanaan ujian (UTS, UAS) di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 5 mahasiswa menyatakan sangat puas karena waktu pelaksanaan ujian (UTS dan UAS) terjadwal dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena waktu pelaksanaan ujian (UTS dan UAS) salah satu terjadwal dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena waktu pelaksanaan ujian (UTS dan UAS) tidak terjadwal dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

3. Penjelasan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa

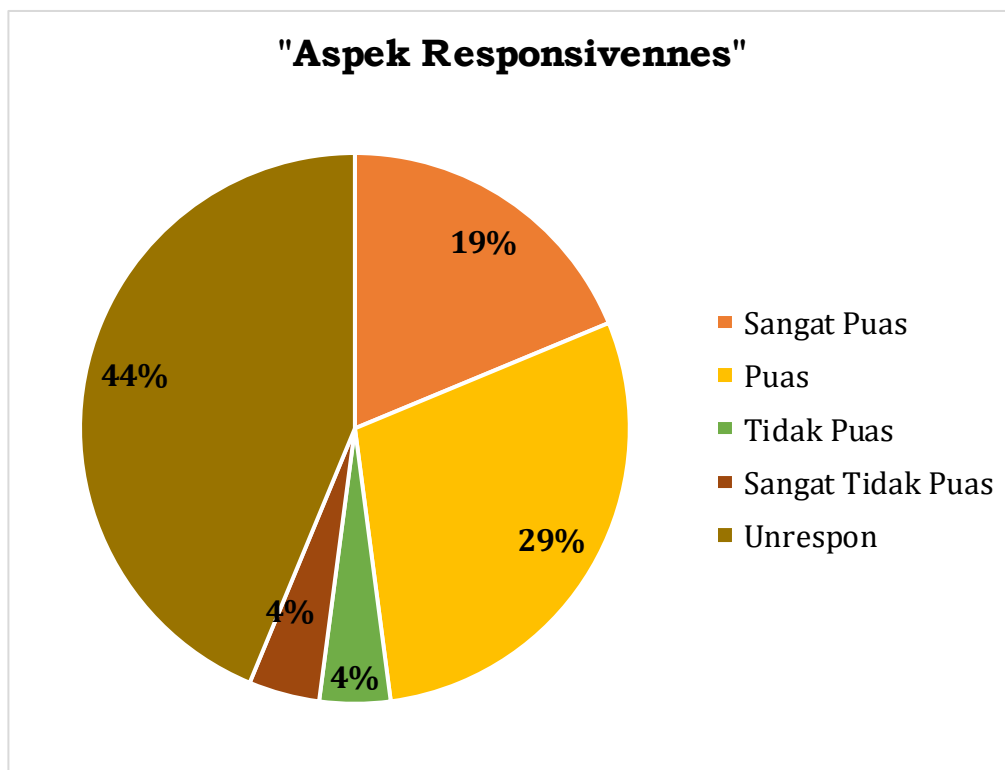
Pada aspek penjelasan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 3 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen selalu menjawab pertanyaan saat itu juga dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 6 mahasiswa menyatakan puas karena dosen memberikan kesempatan mahasiswa lain untuk menjawab dengan

ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

Dari hasil pemaparan data di atas, maka didapatkan bahwa 18,75% mahasiswa menyatakan sangat puas, 29,17% menyatakan puas, 4,17% menyatakan tidak puas, 4,17% menyatakan sangat tidak puas, dan 43,75% tidak memberikan respon terhadap Aspek Responsivennes (Sikap Tanggap).

Berikut ini aspek responsivennes digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran:

Gambar 3
Aspek Responsivennes



D. Aspek Assurance (Jaminan)

Berikut ini akan disajikan paparan deskriptif hasil dari penilaian mahasiswa terhadap Aspek Assurance (Jaminan) di Pascasarjana UIN Maliki Malang yang diajukan melalui kuesioner dengan instrument angket.

Tabel 7
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Assurance

Aspek Assurance (Jaminan pada Mahasiswa)						
No	Pernyataan	Jawaban*				
		A	b	c	d	E
1	Kualitas materi kuliah yang disampaikan oleh dosen	4	3	0	2	7
2	Kemampuan dosen dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran misalnya ceramah, diskusi, eksperimen, tugas, dsb.	1	5	3	0	7
3	Kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, internet, papan tulis) sesuai dengan karakteristik materi perkuliahan	3	3	3	0	7

Keterangan:

* Jawaban: (a) jawaban sangat puas, (b) jawaban puas, (c) jawaban tidak puas, (d) jawaban sangat tidak puas, (e) tidak memberikan jawaban

Tabel 8
Prosentase Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Assurance

Aspek Assurance (Jaminan pada Mahasiswa)						
No	Angket	Jawaban				
		A	b	c	d	E
1	Kualitas materi kuliah yang disampaikan oleh dosen	25%	18,75%	0	12,50%	43,75%
2	Kemampuan dosen dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran misalnya ceramah, diskusi, eksperimen, tugas, dsb.	6,25%	31,25%	18,75%	0	43,75%
3	Kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, internet, papan tulis) sesuai dengan karakteristik materi perkuliahan	18,75%	18,75%	18,75%	0	43,75%
Jumlah		50%	68,75%	37,50%	12,50%	131,25%
Rata-rata		16,67%	22,92%	12,50%	4,17%	43,75%

Dari hasil tabel di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas materi kuliah yang disampaikan oleh dosen

Pada aspek kualitas materi kuliah yang disampaikan oleh dosen di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 4 mahasiswa menyatakan sangat puas karena kualitas materi kuliah sangat sesuai bidang keahlian dan materi dalam silabus dengan ditunjukkan presentase sebanyak 25%. Sebanyak 3

mahasiswa menyatakan puas karena sesuai bidang keahlian dan materi dalam silabus dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan sangat tidak puas karena kurang sesuai bidang keahlian dan materi dalam silabus dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

2. Kemampuan dosen dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran misalnya ceramah, diskusi, eksperimen, tugas, dsb.

Pada aspek kemampuan dosen dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran misalnya ceramah, diskusi, eksperimen, tugas, dsb di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen sangat menguasai dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 5 mahasiswa menyatakan puas karena dosen menguasai dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena dosen cukup menguasai dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

3. Kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, internet, papan tulis) sesuai dengan karakteristik materi perkuliahan

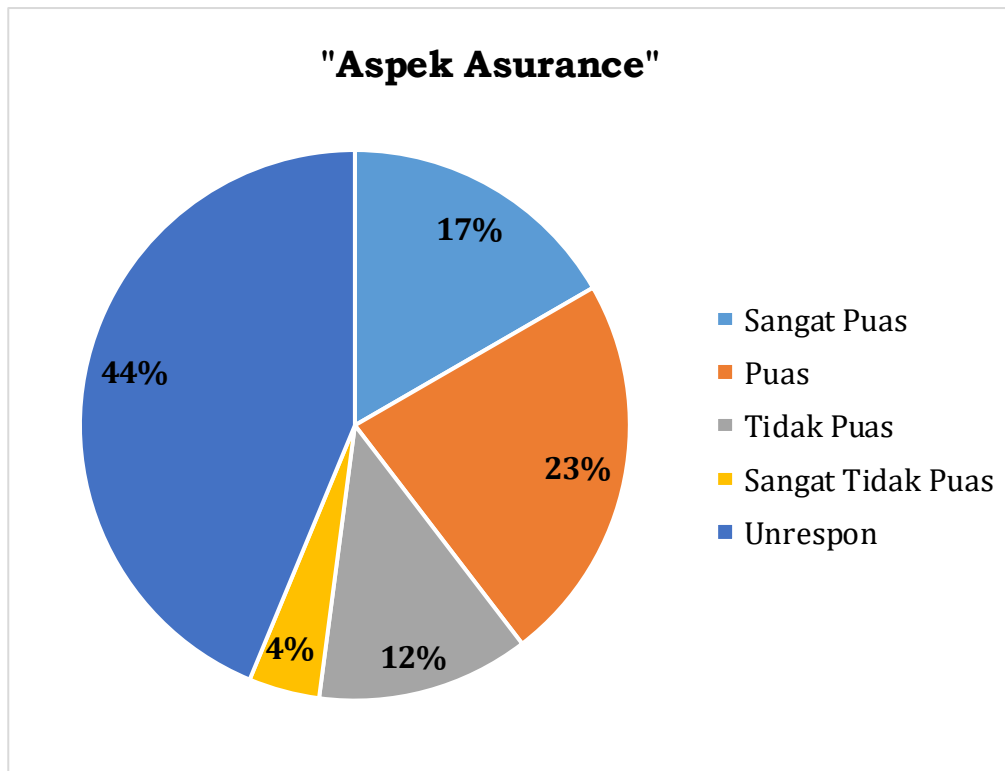
Pada aspek kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, internet, papan tulis) sesuai dengan karakteristik materi perkuliahan di PPs UIN Maliki

Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 3 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen sangat terampil menggunakan media pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena dosen terampil menggunakan media pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan tidak puas karena dosen cukup terampil menggunakan media pembelajaran dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

Dari hasil pemaparan data di atas, maka didapatkan bahwa 16,67% mahasiswa menyatakan sangat puas, 22,92% menyatakan puas, 12,50% menyatakan tidak puas, 4,17% menyatakan sangat tidak puas, dan 43,75% tidak memberikan respon terhadap Aspek Assurance (Jaminan pada Mahasiswa).

Berikut ini aspek assurance digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran:

Gambar 4
Aspek Assurance



E. Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Berikut ini akan disajikan paparan deskriptif hasil dari penilaian mahasiswa terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) di Pascasarjana UIN Maliki Malang yang diajukan melalui kuesioner dengan instrument angket.

Tabel 9
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Emphaty

Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)						
1	Dosen selalu berusaha memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa	7	2	0	0	7
2	Dosen mudah dihubungi baik via telpon, sms, dan email	5	3	1	0	7
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, tesis, atau disertasi	1	6	2	0	7
4	Dosen dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa	5	4	0	0	7
5	Dosen bersikap baik dan bersahabat terhadap mahasiswa	7	2	0	0	7

Keterangan:

* Jawaban: (a) jawaban sangat puas, (b) jawaban puas, (c) jawaban tidak puas, (d) jawaban sangat tidak puas, (e) tidak memberikan jawaban

Tabel 10
Hasil Penilaian Mahasiswa
Terhadap Aspek Emphaty

Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)						
No	Angket	Jawaban				
		A	b	C	d	E
1	Dosen selalu berusaha memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa	43,75%	12,50%	0	0	43,75%
2	Dosen mudah dihubungi baik via telpon, sms, dan email	31,25%	18,75%	6,25%	0	43,75%
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, tesis, atau disertasi	6,25%	37,50%	12,50%	0	43,75%
4	Dosen dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa	31,25%	25%	0	0	43,75%
5	Dosen bersikap baik dan bersahabat terhadap mahasiswa	43,75%	12,50%	0	0	43,75%
Jumlah		156,25%	106,25%	18,75%	0%	218,75%
Rata-rata		31,25%	21,25%	3,75%	0%	43,75%

Dari hasil tabel di atas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dosen selalu berusaha memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa

Pada aspek dosen selalu berusaha memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 7 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya, menanggapi pertanyaan/ komentar serta membimbing dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan puas karena dosen memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya, menanggapi pertanyaan/ komentar tetapi tidak membimbing dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

2. Dosen mudah dihubungi baik via telpon, sms, dan email

Pada aspek dosen mudah dihubungi baik via telpon, sms, dan email di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 5 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen selalu menerima telepon dan membalas sms, email dari mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 3 mahasiswa menyatakan puas karena dosen menerima telepon dan membalas sms, email dari mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 18,75%. Sebanyak 1 mahasiswa menyatakan tidak puas karena dosen jarang menerima telepon dan membalas sms, email dari mahasiswa dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

3. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, tesis, atau disertasi

Pada aspek dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, tesis, atau disertasi di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 1 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen selalu membantu mahasiswa dengan waktu pelaksanaannya memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 6,25%. Sebanyak 6 mahasiswa menyatakan puas karena dosen selalu membantu mahasiswa tetapi waktu pelaksanaannya kurang memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 37,50%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan tidak puas karena dosen kadang-kadang membantu mahasiswa dengan waktu pelaksanaannya kurang memadai dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

4. Dosen dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa

Pada aspek dosen dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 5 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen dapat menjawab pertanyaan dengan sangat baik dan jelas dengan ditunjukkan presentase sebanyak 31,25%. Sebanyak 4 mahasiswa menyatakan puas karena dosen dapat menjawab pertanyaan dengan cukup baik dan jelas dengan ditunjukkan presentase sebanyak 25%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

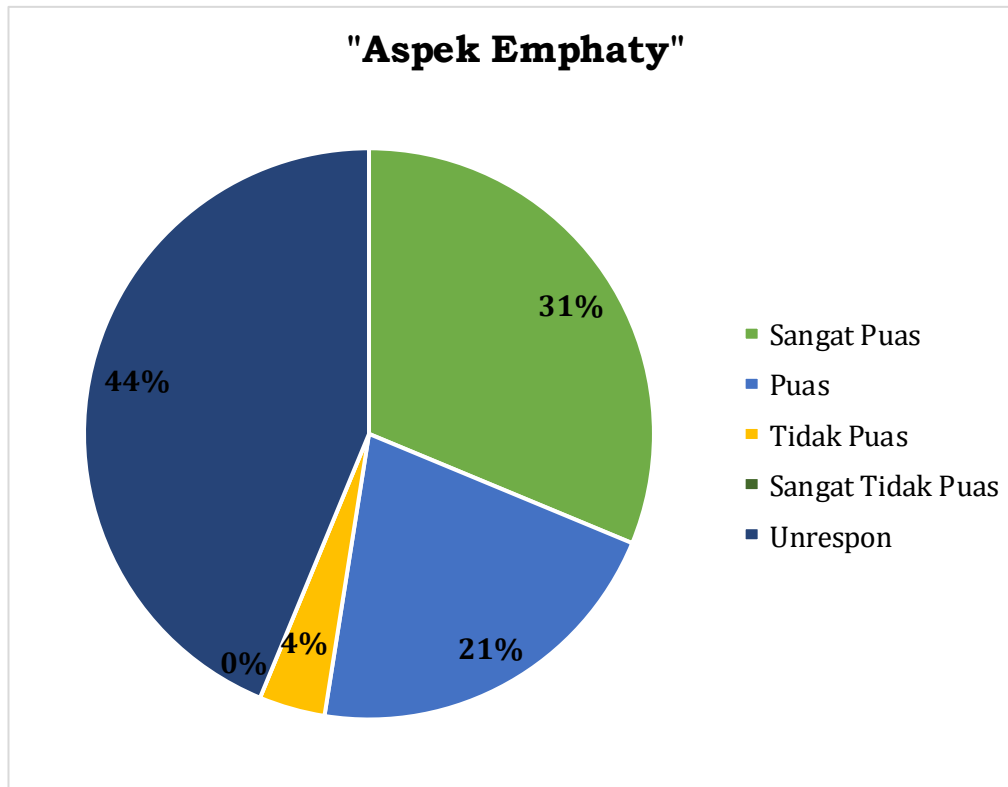
5. Dosen bersikap baik dan bersahabat terhadap mahasiswa

Pada aspek dosen bersikap baik dan bersahabat terhadap mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang menunjukkan bahwa hasil ke-16 mahasiswa, sebanyak 7 mahasiswa menyatakan sangat puas karena dosen memperlihatkan sikap dan tutur kata yang baik serta menyampaikan pesan-pesan moral dan etika dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%. Sebanyak 2 mahasiswa menyatakan puas karena dosen memperlihatkan sikap dan tutur kata yang baik, namun tidak menyampaikan pesan-pesan moral dan etika dengan ditunjukkan presentase sebanyak 12,50%. Sedangkan, sebanyak 7 mahasiswa tidak memberikan respon dengan ditunjukkan presentase sebanyak 43,75%.

Dari hasil pemaparan data di atas, maka didapatkan bahwa 31,25% mahasiswa menyatakan sangat puas, 21,25% menyatakan puas, 3,75% menyatakan tidak puas, 0% menyatakan sangat tidak puas, dan 43,75% tidak memberikan respon terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa).

Berikut ini aspek Emphaty digambarkan dalam bentuk diagram lingkaran:

Gambar 5
Aspek Emphaty



Berdasarkan hasil dari penilaian mahasiswa SIAI terhadap beberapa aspek di Pascasarjana UIN Maliki Malang, maka didapatkan bahwa:

1. Pada aspek sarana prasarana di PPs UIN maliki Malang, sarana prasana tersebut sudah memadai. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya ruang kuliah, sarana pembelajaran di ruang kuliah, ketersediaan lahan parkir, penampilan dosen dilihat cara berpakaian yang memenuhi standar kesopanan, kurikulum yang ditawarkan dan mata kuliah pilihan dalam mata kuliah dalam kurikulum pada setiap program studi di PPs UIN maliki Malang yang sudah baik. Namun untuk lebih mendukung

kualitas dan efektifitas perkuliahan di PPs UIN Maliki Malang, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi, yaitu kemudahan jangkauan lokasi PPs UIN Maliki Malang, koleksi buku edisi terbaru di perpustakaan yang mendukung mata kuliah, dan ketersediaan layanan akses internet yang belum memadai.

2. Pada aspek kehandalan dosen, kualitas dosen di PPs UIN Maliki Malang sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kinerja dosen, antara lain: dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang telah ditentukan, dosen membuat silabus, RPP, aturan, dan rencana evaluasi perkuliahan disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama, dosen telah menyusun dan memberikan bahan ajar untuk melengkapi materi perkuliahan yang diberikan, perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan, pemberian soal ujian sesuai dengan materi yang telah diberikan telah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan pada aspek kehandalan staf tata usaha PPs UIN Maliki Malang masih perlu ditingkatkan lagi. Dari kinerja staf tata usaha dalam menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dalam memberikan layanan atau menanggapi keluhan mahasiswa yang membutuhkan masih belum maksimal.
3. Pada aspek sikap tanggap PPs UIN Maliki Malang sudah dilaksanakan dengan baik. Dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi materi kuliah, tesis, atau disertasi, waktu pelaksanaan ujian (UTS, UAS) terjadwal, dan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa dilakukan dengan baik.
4. Pada aspek jaminan terhadap manusia di PPs UIN Maliki Malang sudah dilaksanakan dengan baik. Kualitas materi perkuliahan yang disampaikan dosen, kemampuan dosen dalam menggunakan berbagai metode pembelajaran,

kemampuan dosen menggunakan media pembelajaran sesuai dengan karakteristik materi perkuliahan dilakukan dengan baik.

5. Pada aspek pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa di PPs UIN Maliki Malang dilakukan dengan baik. Dosen selalu berusaha memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa, dosen mudah dihubungi baik via telpon, sms, dan email, dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, tesis, atau disertasi, dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa, dosen bersikap baik dan bersahabat terhadap mahasiswa.

Adapun beberapa harapan dan masukan dari mahasiswa SIAI kepada Pascasarjana UIN Maliki Malang adalah sebagai berikut:

1. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap sarana prasana di PPs UIN Maliki Malang.

Adapun harapan dan masukan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan petunjuk lokasi dan mengoperasikan lagi bus kampus untuk antar jemput mahasiswa pascasarjana agar lebih mudah menjangkau lokasi kampus.
- b. Jalur jalan raya untuk masuk dan keluar kampus sangat rentan sekali dengan keselamatan berlalu lintas dikarenakan posisi lokasi kampus yang berada di belokan dan tanjakan jalan. Oleh karena itu pihak kampus harus memasang rambu-rambu lalu lintas dengan jelas dan menugaskan satpam kampus bekerja dengan maksimal.

- c. Lahan parkir diperluas dan dilengkapi dengan sarana yang memadai sehingga aman, teduh dan nyaman.

2. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di PPs UIN Maliki Malang.

Adapun harapan dan masukan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Ditambah referensi tafsir (Al-Misbah, Kitab/buku-buku hadis)
- b. Kami berharap dosen dalam mengajar bersikap netral dari kecenderungan terhadap suatu kelompok yang menyebabkan diskusi berhenti dan tidak berkembang secara bebas
- c. Kami berharap bimbingan tesis memiliki jadwal yang ditentukan sehingga mahasiswa tidak kesulitan dalam menemui pembimbing dan memiliki keleluasaan waktu untuk bertanya dan berdiskusi
- d. Kami berharap jangkauan hotspot diperluas dan menjangkau seluruh area kampus demikian juga layanan computer dan printer serta referensi di perpustakaan
- e. Proses pembelajaran yang lebih baik lagi

3. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap pelayanan prodi di PPs UIN Maliki Malang.

Adapun harapan dan masukan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Belum mengenal Kaprodi
- b. Memberikan waktu untuk mahasiswa ketika konsultasi
- c. Mata kuliah SIAI terlalu umum dan kurang spesifik, sehingga pemikiran-pemikiran dan wawasan yang didapat juga kurang mendalam, maka kami berharap jurusan *Dirasah Islamiyah* dibuat lebih spesifik yang sesuai dengan jurusan
- d. Prodi SIAI menjadwalkan pengajuan proposal tesis lebih awal (mulai smstr III)

4. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap pelayanan Tata Usaha PPs UIN Maliki Malang.

Adapun harapan dan masukan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Jangan terlalu kaku (kurang luwes)
- b. Tata usaha kurang cermat dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa
- c. Internet lelet, mohon diperbaiki
- d. Staff khususnya *front office* sebagai wajah suatu lembaga hendaknya mengetahui banyak informasi dan memberikan informasi yang benar dan akurat serta tidak menyesatkan.
- e. Siswa magang dari SMU dan sederajat hendaknya dilatih dengan baik dan tidak cenderung asal-asalan ketika magang
- f. Lebih baik lagi dalam menanggapi keluhan mahasiswa

g. Melayani sampai waktu tutup kantor

5. Harapan dan masukan mahasiswa terhadap direksi PPs UIN Maliki Malang.

Adapun harapan dan masukan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Sediakan air minum untuk mahasiswa
- b. Bekerja lebih objektif lagi
- c. Direksi memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa dari bidang keilmuan lain (nonstudy agama)
- d. Diharapkan ada SPF khusus untuk direktur sehingga informasi dan pelayanannya didapatkan dengan mudah

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, **aspek Tangibles** (sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Sarana Prasarana Pendidikan), sebagian besar (36 %) mahasiswa SIAI merasa sangat puas, yang merasa puas (23 %), tidak puas sebanyak 18 %, tidak memberikan respon (7%), adapun yang merasa sangat tidak puas sebanyak (16%);

Kedua, dalam **Aspek Reliability** (kehandalan dosen), sebagian besar (49%) mahasiswa merasa sangat puas; sebanyak 18,% merasa puas; sebagian kecil 6% merasa tidak puas; adapun yang merasa sangat tidak puas 10%, dan yang tidak merespon terdapat 17%;

Ketiga, **Aspek Responsivennes**, hanya 19% mahasiswa yang merasa sangat puas; sebanyak 29% merasa puas, 4% merasa tidak puas, dan 4% merasa sangat tidak puas, yang paling besar dalam aspek ini adalah mahasiswa tidak memberikan respon 44%;

Keempat, **Aspek Assurance (Jaminan)**, mahasiswa yang merasa sangat tidak puas sebanyak 4%; sebanyak 17% mahasiswa merasa sangat puas; adapun 23%

merasa puas; sebesar 12% merasa tidak puas; adapun yang tidak merespon sebesar 44%;

Kelima, dalam **Aspek Emphaty** mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 31%; yang merasa puas sebanyak 31%, merasa tidak puas adalah 4%; dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas 0%, adapun yang tidak memberikan jawaban sebesar 44%.

Adapun harapan responden adalah sebagai berikut:

e. Sediakan air minum untuk mahasiswa; b. Bekerja lebih objektif lagi; c. Direksi memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa dari bidang keilmuan lain (nonstudy agama); Diharapkan ada SPF khusus untuk direktur sehingga informasi dan pelayanannya didapatkan dengan mudah.

B. Saran-saran

Pertama, Pascasarjana perlu meningkatkan pelayanan akademik, meningkatkan sarana prasarana, khususnya bahan-bahan perpustakaan yang relevan dengan setiap prodi, termasuk digital lib. dan internet.

Kedua, prodi SIAI perlu selalu mengadakan sinergi dengan para dosen pengampu matakuliah.

Ketiga, dosen-dosen pascasarjana perlu meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa secara simpatik dan empatik

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan (2008), *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), "*Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*," Free Press.
- Freddy, Rangkuti (2005), *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- C. Walker, JR, Orville, Jhon W. Mullins and Jean Claude (2008), *Marketing Strategy*, (6th ed.), New York: McGraw Hill
- Cooper, Donald R & Pamela S, Schindler (2008), *Business Research Methods* (10th ed.), New York: McGraw Hill
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 & 2 (Edisi Kesebelas), Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K, Wright (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terj. Agus Widyantoro dan Marianto Samosir : Jakarta: PT Indeks
- Hutomo, Satria Agly (2006), *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Telo*

Krezz Cabang Bekasi, 1-8, Jurnal Indonesia Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

Wiyono, Slamet Aziz & Wahyuddin, M (2005), *Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, 1-12 Jurnal Indonesia Evaluasi Kepuasan Pelanggan