

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA FAKULTAS  
TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FATIK)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KENDARI**



Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam

**Oleh:**

**HASBULLAH**  
**NIM. 14010103041**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
KENDARI**

**2018**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya penulis sendiri. Jika di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 10 September 2018 M  
30 Dzulhijjah 1439 H



Hasbullah  
NIM. 14010103041



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga-Kota Kendari  
Telp/Faximili (0401) 3193710 E-Mail. iainkendari@yahoo.co.id  
Website. http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "Anailis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari" yang ditulis oleh saudara Hasbullah NIM 14010103041 Mahasiswa Program Studi MPI (Manajemen Pendidikan Islam) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam ujian skripsi yang diselenggarakan pada hari Senin tanggal 10 September 2018 bertepatan dengan 30 Dzulhijjah 1439 H. dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Kendari, 10 September 2018 M.  
30 Dzulhijjah 1439 H.

**Dosen Penguji:**

Ketua : Syamsuddin, S.Pd.I., M.Pd

Anggota : Jumardin La Fua, S.Si., M.Si

Erdiyanti, S.Ag, M.Pd

(.....)  
(.....)  
(.....)

Diketahui Oleh :  
Dekan

Dr. Hj. St. Kuraedah, M.Ag  
NIP. 196312231991022003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين  
وعلى اله وأصحابه أجمعين. أما بعد

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari*. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. Serta keluarga, sahabat dan umat Islam semoga tetap dalam Ridho-Nya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu terima kasih yang sangat mendalam disampaikan kepada semua pihak yang memberikan kontribusi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terkhusus kedua orang tua penulis, Ayah handa tercinta Amiruddin dan Ibunda tercinta Sitti Amina yang telah mencurahkan segenap usaha dan doanya kepada penulis. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Alim, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari, para wakil Rektor, Dosen, dan segenap karyawan IAIN Kendari atas segala saran dan bantuannya
2. Ibu Dr. Hj. St. Kuraedah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari beserta jajarannya atas segala arahan dan bimbingannya selama proses akademik.

3. Bapak DR. Samrin, M.Pd selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari beserta jajarannya
4. Bapak Syamsuddin, S.Pd.I., M.Pd sebagai pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Jumardin La Fua, S.Si., M.Si dan Ibu Erdiyanti, S.Ag., M.Pd selaku Dewan penguji yang telah memberikan pula bimbingan, arahan, serta saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Amari, S. Ag., M.AP selaku Kabag TU FTIK IAIN Kendari beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan layanan administrasi dan akademik selama penulis menempuh studi
7. Ibu Raehang, S.Ag., M.Pd.I selaku Kepala perpustakaan IAIN Kendari dan seluruh jajarannya yang telah berkenan memberikan pelayanan kepada penulis berupa buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2014 yang selalu bersama-sama saling membantu dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

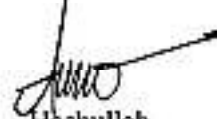
Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini pasti memiliki kekurangan. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka penulis berharap agar segenap pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan pengembangan keilmuan di kesempatan berikutnya.

Dengan segenap doa dan mengharap Ridho-Nya, penulis memohon ampunan dan petunjuk kepada Allah SWT. Serta kepada semua pihak yang telah

membantu dan tidak sempat disebutkan namanya satu persatu semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dengan ucapan Bismillahi wal hamdulillah semoga karya ini dapat bermanfaat bagi diri dan orang lain. Amiin.

Kendari, 10 September 2018

Petulis



Hasbullah

NIM.14010103041

## ABSTRAK

**Hasbullah, NIM 14010103041, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari (Dibimbing oleh Syamsuddin, S.Pd.I., M.Pd)**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Analisis pelayanan Tata Usaha (TU) dalam penelitian ini mengukur 5 dimensi layanan, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi Keyakinan (*assurance*), dimensi empati (*empaty*) dimensi berwujud (*tangibles*).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Lokasi penelitian dilakukan administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2014 yang berjumlah 77 orang dari jumlah populasi sebanyak 343 mahasiswa dari 10 program studi yang ada di FATIK

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah pada dimensi kehandalan (*reliability*) masuk dalam kategori puas dengan jumlah nilai rata-rata 68,3% yang berarti bahwa kualitas layanan untuk dimensi tersebut masuk kategori baik. Untuk dimensi kehandalan (*reliability*) juga masuk kategori puas dengan nilai rata-rata 68.5% dengan kualitas layanan masuk kategori baik. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) juga masuk kategori puas dengan nilai rata-rata 67.74% yang berarti kualitas layanan masuk kategori baik. Dimensi empati (*empaty*) juga masuk kategori puas dengan nilai rata-rata 69.14% dengan kualitas layanan masuk kategori baik. Dimensi berwujud (*tangibles*) juga masuk dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 70.58% yang berarti bahwa kualitas layanan pada dimensi ini masuk dalam kategori baik.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Fokus Penelitian.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Defenisi Operasional.....	13
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa.....	15
1. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	15
2. Faktor Pengaruh Kepuasan Mahasiswa.....	21
3. Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	24
4. Strategi Kepuasan Mahasiswa.....	25
5. Pengaruh Kepuasan Mahasiswa.....	29
B. Deskripsi Pelayanan.....	32
C. Deskripsi Administrasi.....	38
D. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	46
E. Kerangka Pikir.....	49
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis penelitian.....	51
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
C. Populasi Sampel.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Instrumen Penelitian.....	56
F. Kisi-kisi Intrumen.....	58
G. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	59
H. Jenis dan Sumber Data.....	63
I. Teknik Analisis Data.....	64



#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

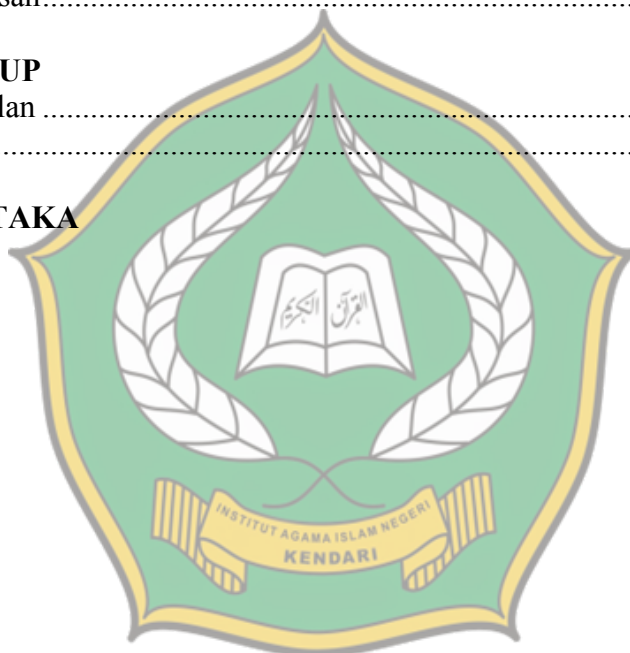
A. Gambaran Umum FATIK IAIN Kendari.....	68
B. Tingkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kehandalan ( <i>Reability</i> ) pegawai TU FATIK IAIN Kendari.....	72
C. Tingkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Pegawai TU FATIK IAIN Kendari.....	74
D. Tingkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keyakinan ( <i>assurance</i> ) Pegawai TU FATIK IAIN Kendari.....	76
E. Tingkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Empati ( <i>Empaty</i> ) Pegawai TU FATIK IAIN Kendari.....	79
F. Tingkat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) Pegawai TU FATIK IAIN Kendari .....	82
G. Pembahasan.....	98

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	103

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Keadaan Populasi Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Hasil Jumlah Populasi Penelitian.....	54
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	56
Tabel 3.4 Instrumen Tingkat Kepentingan Layanan Tata Usaha (TU).....	57
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen.....	58
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen .....	61
Tabel 3.7 Analisis Kuadran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).....	68
Tabel 4.1. Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) Pegawai TU FATIK.....	72
Tabel 4.2 Dimensi Layanan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Pegawai TU FATIK .....	74
Tabel 4.3 Pelayanan Dimensi Keyakinan ( <i>Assurance</i> ) Pegawai Administrasi TU FATIK .....	76
Tabel 4.4 Dimensi Layanan Empati ( <i>Empaty</i> ) Pegawai Administrasi TU FATIK .....	79
Tabel 4.5 Dimensi Layanan Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) Administrasi TU FATIK .....	82
Tabel 4.6 Dimensi-Dimensi Layanan TU FATIK. ....	86
Tabel 4.7 Nilai Ikm Peritem TU FATIK IAIN Kendari .....	87

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) Pegawai TU FATIK.....	72
Grafik 4.2 Dimensi Layanan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Pegawai TU FATIK .....	74
Grafik 4.3 Pelayanan Dimensi Keyakinan ( <i>Assurance</i> ) Pegawai Administrasi TU FATIK .....	76
Grafik 4.4 Dimensi Layanan Empati ( <i>Empaty</i> ) Pegawai Administrasi TU FATIK .....	79
Grafik 4.5 Dimensi Layanan Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) Administrasi TU FATIK .....	82
Grafik 4.6 Dimensi-Dimensi Layanan TU FATIK.....	86
Grafik 4.7 Nilai Ikm Peritem TU FATIK IAIN Kendari.....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Angket Mahasiswa Fakultas Tarbiyah.....	112
Lampiran 2	Data Angket Tingkat Kepuasan Sebelum Uji Validitas.....	115
Lampiran 3	Hasil Valid Dan Tidak Valid Tingkat Kepuasa .....	120
Lampiran 4	Hasil Validitas Uji Angket Tingkat Kepuasan.....	122
Lampiran 5	Perhitungan Uji Coba Instrument Tingkat Kepuasan .....	127
Lampiran 6	Perhitungan Uji Coba Instrument Tingkat Kepentingan.....	133

