

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN, DAN SARANA
PRASARANA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEMESTER GASAL 2020/2021**



Disusun oleh :

Mitra Sami Gultom, S.EI., M.EI.

Unit Penjamu
Program Studi Perbankan Syariah

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PROF. DR. HAMKA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul Penelitian : Survey Kepuasan Mahasiswa
2. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Mitra Sami Gultom, S.EI., M.EI.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0308108904
 - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - e. Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam
 - f. Alamat Kantor : Jl. Limau II No. 3, RT. 03/03, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12210
 - g. Alamat Rumah : Jakarta Selatan
 - h. No HP : 081370699109
 - i. Alamat Surel (Email) : mitragultom@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Prodi Perbankan Syariah UHAMKA
4. Waktu Penelitian : Januari 2022

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.

NIDN` . 0316078501

Peneliti

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Mitra Sami Gultom', written over a white background.

Mitra Sami Gultom, S.EI., M.EI

NIDN.0308108904

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, pengukuran survey kepuasan mahasiswa dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga survei kepuasan mahasiswa ini dapat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan peningkatan kualitas Perguruan Tinggi. Ucapan Terimakasih ini kami sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yaitu Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum
2. Ketua Penjaminan Mutu UHAMKA, yaitu Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd .
3. Dekan FAI Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA, yaitu Fitri Liza, M.A
4. Kaprodi Perbankan Syariah yaitu Nurmelinda Lestari, M.H
5. Gugus Penjamu FAI yaitu Dr. Purwidiyanto, M.A
6. Mahasiswa Perbankan Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	25
DAFTAR PUSTAKA	27

BAB I

PENDAHULUAN

Program pendidikan tinggi dilakukan untuk mendukung tujuan tersedia dan terjangkau layanan pendidikan tinggi, bermutu, relevan, berdaya saing internasional, dan kesetaraan di semua provinsi. Peningkatan mutu Perguruan Tinggi juga diperlukan untuk menjaga kualitas Perguruan Tinggi menuju era 5.0. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A (Unggul) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) sejak tahun 2000. Penilaian akreditasi ini meliputi 15 indikator yang diantaranya adalah kepemimpinan, kemahasiswaan, sumber daya manusia, kurikulum, prasarana dan sarana, pendanaan, tata pamong, sistem pengelolaan, sistem pembelajaran, suasana akademik, sistem informasi, sistem jaminan mutu, lulusan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta program studi.

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka Panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FAI Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana”.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola (Fakultas), dan Prasarana dan Sarana.

BAB II

KAJIAN TEORI

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk dosen atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil pekerjaan tersebut adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas dimana dosen bekerja, dilayani dengan sebaik mungkin. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain meningkatkan kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikan.

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2008).

Survei kepuasan merupakan cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat seperti reputasi akan semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : *Service Quality, Product Quality, Price, Situational Factor*, dan *Personal Factor* (Panjaitan, 2019). *Service quality* identik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan harapan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal itu membuat kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan dan merupakan kategori subjektif karena tergantung pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang sama, tetapi diterima oleh pelanggan yang berbeda akan terasa berbeda, dan bahkan pelanggan yang sama terkadang merasa berbeda di lain waktu, berbeda-beda tahapannya (Vy & Tam, 2021). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi, tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja. Chen mendefinisikan

kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemandirian dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020).

Menurut Zeithaml & Bitner dalam Alimatus, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan, lebih dari itu tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi pelanggan secara konsisten (Dewi, 2021). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan, seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kriteria penting yang mempengaruhi setiap organisasi tidak peduli apakah itu sektor bisnis atau sektor jasa. Sebuah layanan dikatakan berkualitas hanya jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kebutuhan dan harapan berkembang atas dasar budaya masyarakat, standar hidup mereka, pendidikan, usia, dll. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. *Service Quality* dapat dilihat sebagai realisasi dari apa yang baik dan buruk, dan apa adanya dapat diterima dan tidak dapat diterima (Sajna & Mohamed Haneefa, 2021). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar kompetitif setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep abstrak yang sangat sulit diukur. Karena kualitas pelayanan adalah fenomena subjektif yang dapat bervariasi dari orang ke orang. Ada banyak metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Model *service quality* yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. model ini memiliki struktur yang fleksibel. Model ini dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dan perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan akan menentukan karakteristik dari layanan tersebut (Akman & Kopuz, 2018).

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat.
2. *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan.
5. *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Berdasarkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan mahasiswa sangat diperlukan. Tanggapan mahasiswa mengenai kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana diperlukan untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini tergolong kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah yang ada di UHAMKA, kemudian berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan pelayanan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan pelayanan yang sudah dirasa baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data berupa orang atau Lembaga berdasarkan fakta-fakta dengan apa adanya. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada, menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah FAI Universitas Muhammadiyah DR HAMKA dilakukan di lingkungan civitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya melalui via WAG dengan mencantumkan link kuosioner kepada mahasiswa aktif di lingkungan FAI khususnya prodi Perbankan Syariah UHAMKA. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Desember 2021. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Teknik survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alami, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan angket. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket yang diberikan melalui *google form*. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert.

Pada skala model Likert perangsang subjek untuk menjawab pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan. Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut :

Jumlah skor hasil pengumpulan data

Jumlah skor hasil pengumpulan data x 100

Jumlah skor ideal

Interval : nilai tertinggi-nilai terendah

Kategori

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

1. Sangat Puas : angka 79,6% - 99,4%
2. Puas : angka 59,7% - 79,5%
3. Cukup Puas : angka 24,7% - 59,6%
4. Tidak Puas : angka 1% - 24,7%

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

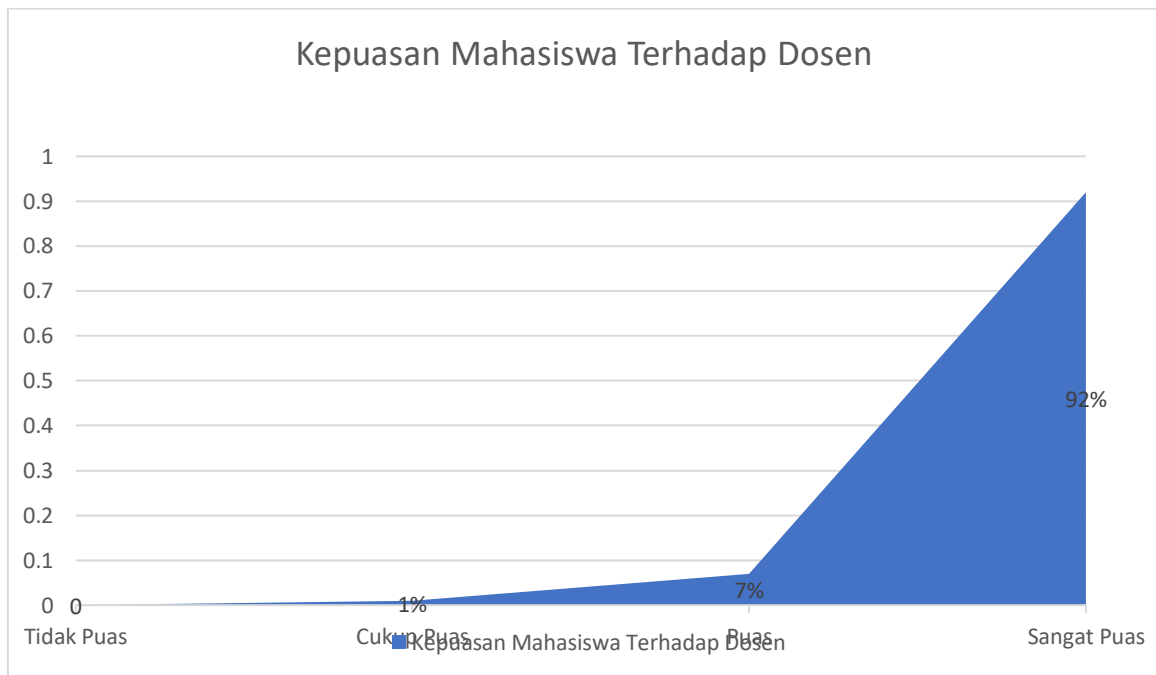
A. Identitas Responden

Total responden Program Studi Perbankan Syariah yang mengisi angket kepuasan berjumlah 348 mahasiswa program studi Perbankan Syariah yang berada pada semester Genap 2021. Mulai belajar di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA bervariasi dari tahun 2019 sampai tahun 2021.

B. Hasil Analisis

Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen (No 1-4)

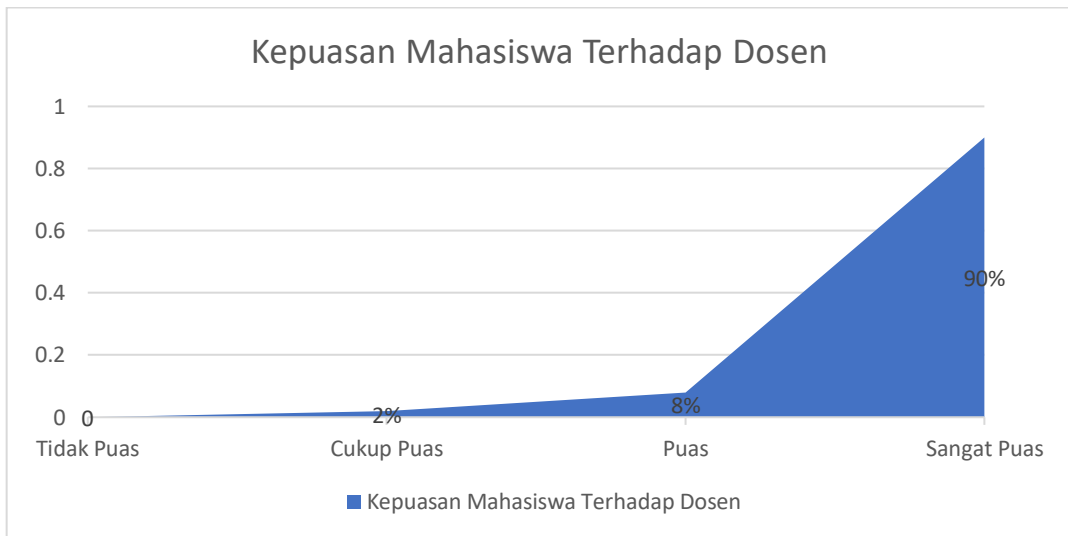
1. Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Gambar 1. Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan Dosen

Berdasarkan grafik diatas dengan total 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, cukup puas 8 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sudah sangat puas dalam keandalan dan kemampuan dosen untuk memberikan keilmuan kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah.

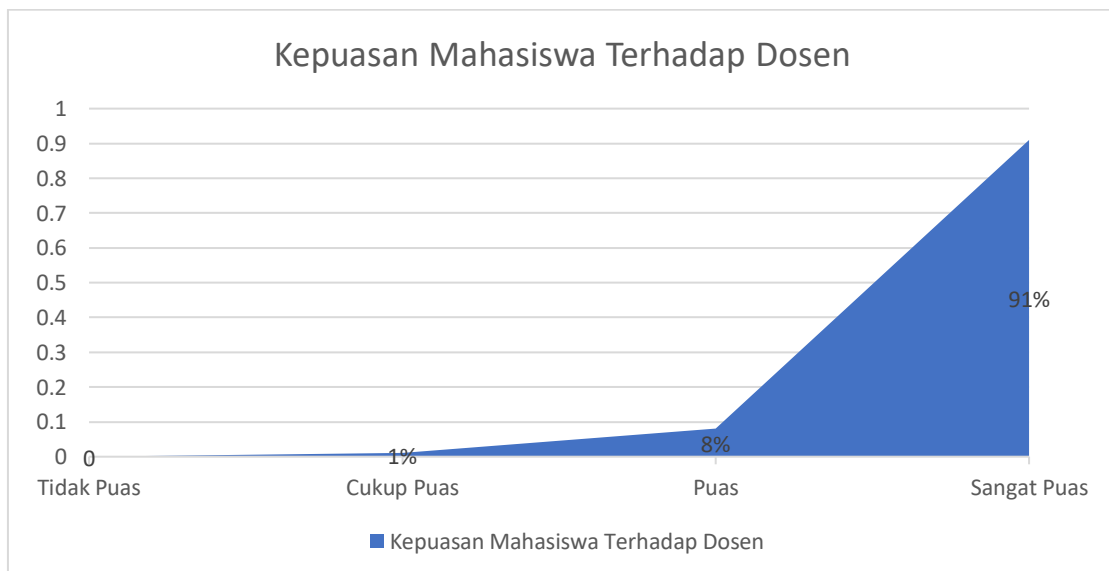
2. Kepuasan terhadap daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



Gambar 2. Kepuasan terhadap Daya Tanggap Dosen

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 379 mahasiswa atau 94% dan disusul puas sebanyak 20 mahasiswa atau 5%, cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sudah sangat puas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah.

3. Kepuasan terhadap Pelayanan Dosen Sesuai Ketentuan

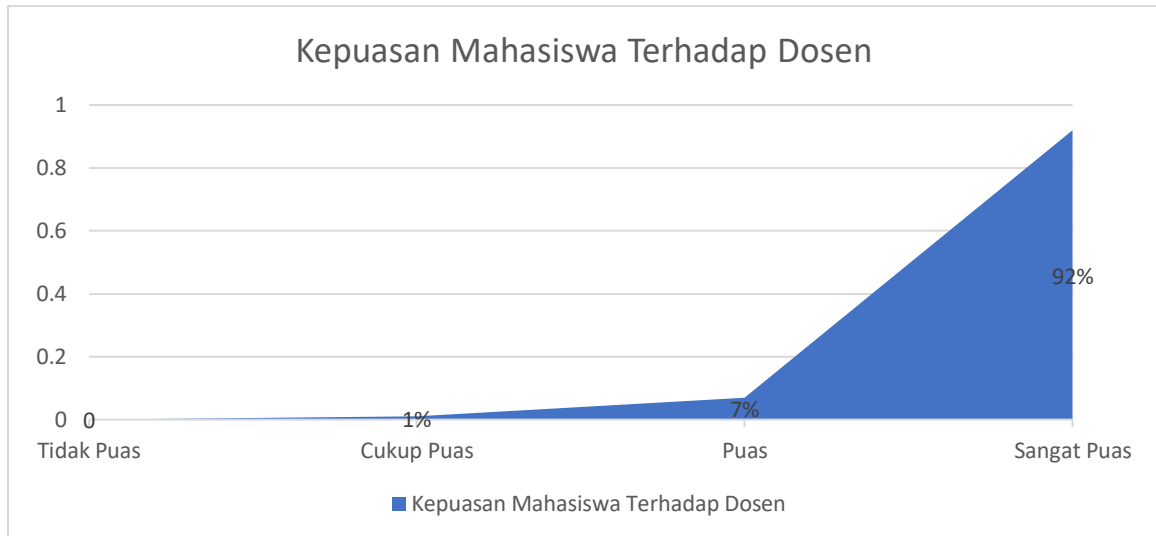


Gambar 3. Kepuasan terhadap Pelayanan Dosen

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 366

mahasiswa atau 91%, lalu disusul puas sebanyak 33 mahasiswa atau 8%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sudah puas dalam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah.

4. Kepuasan terhadap Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

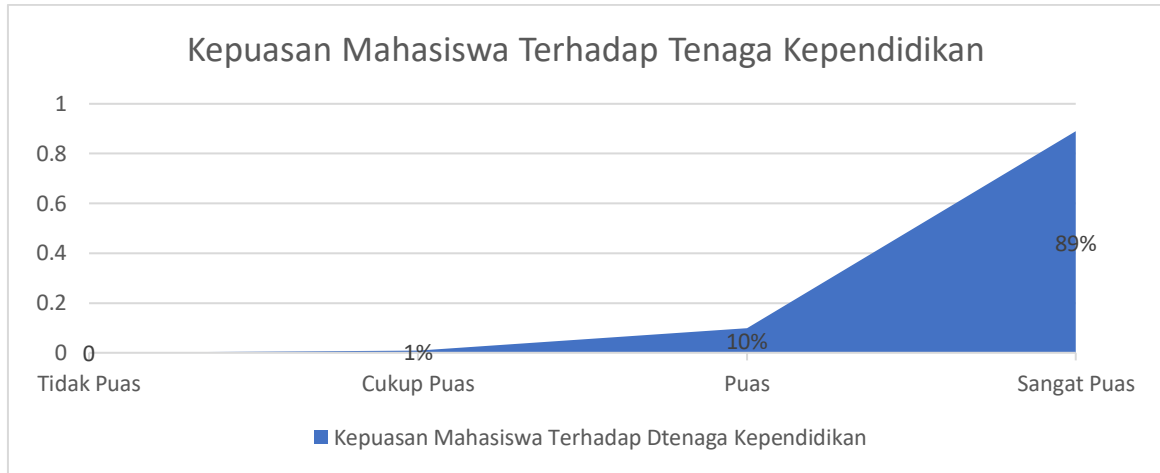


Gambar 4. Kepuasan terhadap Kepedulian Dosen

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sudah puas dalam kepedulian yang diberikan kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah. Kepedulian ini bisa berupa bentuk perhatian yang kontinyu dalam masa melanjutkan studi di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dan sama-sama memberikan solusi kepada mahasiswa tersebut.

Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan (Point 5-12)

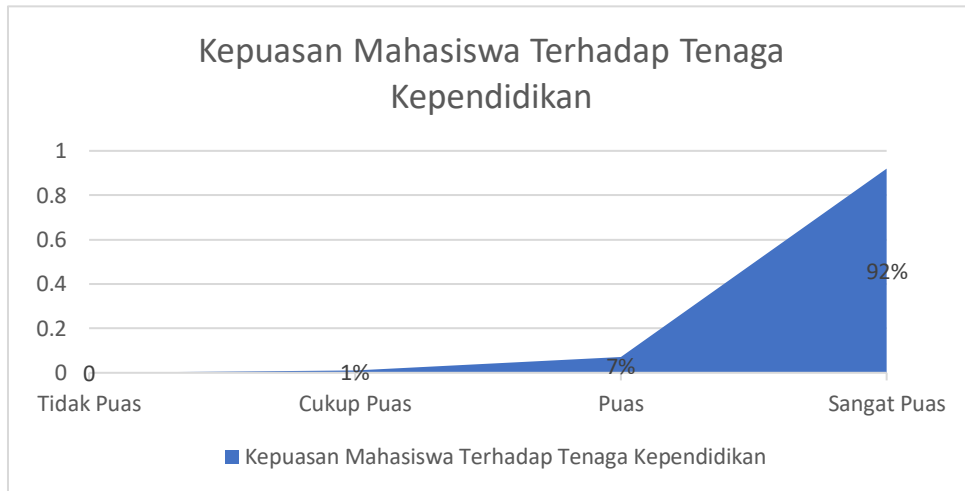
5. Kepuasan terhadap Keandalan dan Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Gambar 5. Kepuasan terhadap Keandalan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 357 mahasiswa atau 89%, lalu disusul puas sebanyak 42 mahasiswa atau 10%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sudah puas dalam keadalan dan kemampuan tenaga kependidikan untuk memberikan pelayan prima kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hal ini tentu perlu menjadi fokus perhatian bersama-sama mengingat tenaga kependidikan adalah garda terdepan dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

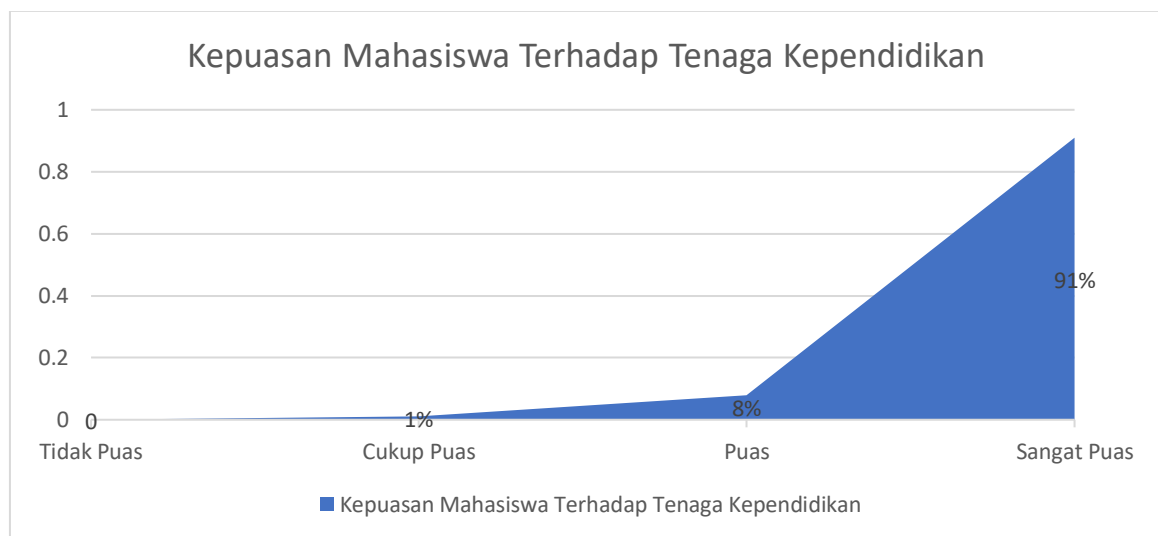
6. Kepuasan terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



Gambar 6. Kepuasan terhadap Daya Tanggap Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah puas terhadap daya tanggap yang dilakukan oleh tenaga kependidikan pada program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

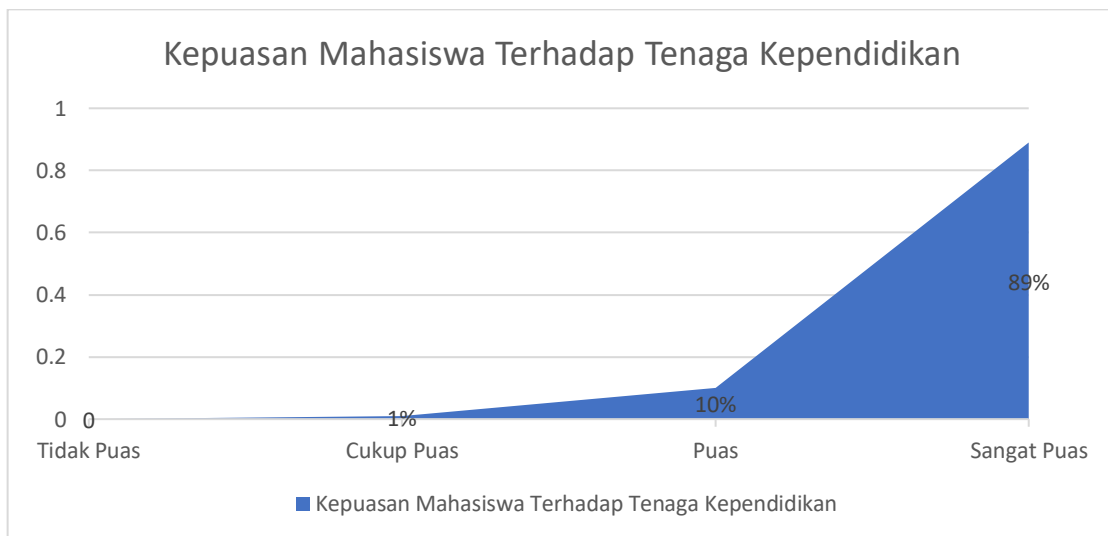
7. Kepuasan terhadap kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan



Gambar 7. Kepuasan terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 366 mahasiswa atau 91%, lalu disusul puas sebanyak 33 mahasiswa atau 8%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa program studi Perbankan Syariah sangat puas terhadap kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan oleh tenaga kependidikan pada program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

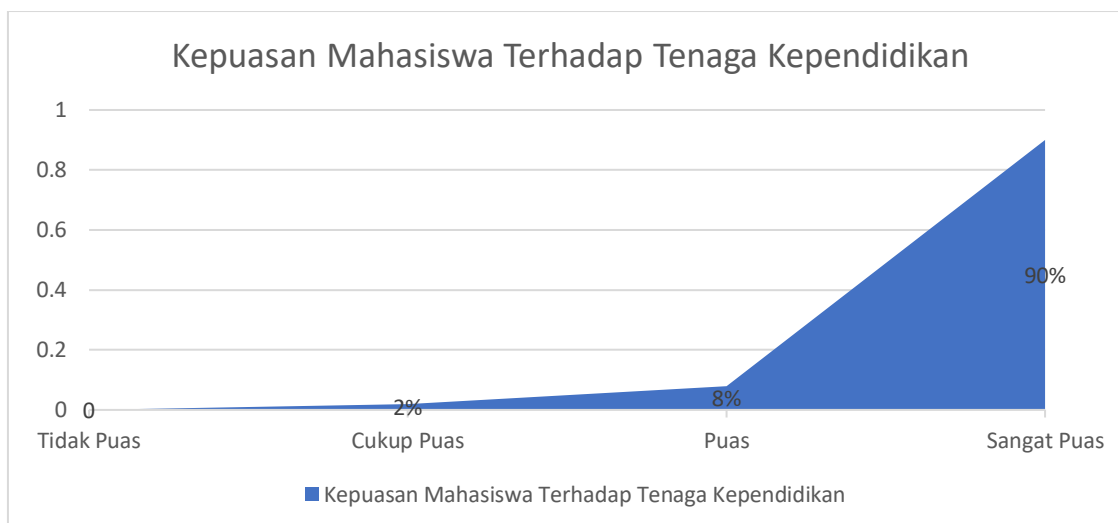
8. Kepuasan terhadap kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa



Gambar 8. Kepuasan terhadap kepedulian Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 357 mahasiswa atau 89%, lalu disusul puas sebanyak 42 mahasiswa atau 10%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

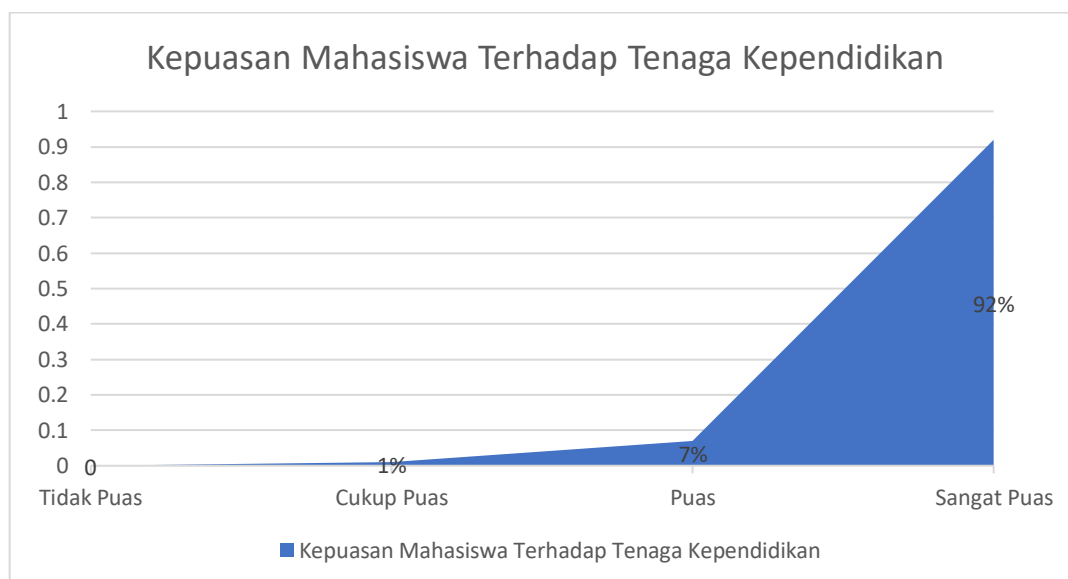
9. Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Gambar 9. Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan pengelola

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 379 mahasiswa atau 94% dan disusul puas sebanyak 20 mahasiswa atau 5%, cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

10. Kepuasan terhadap Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

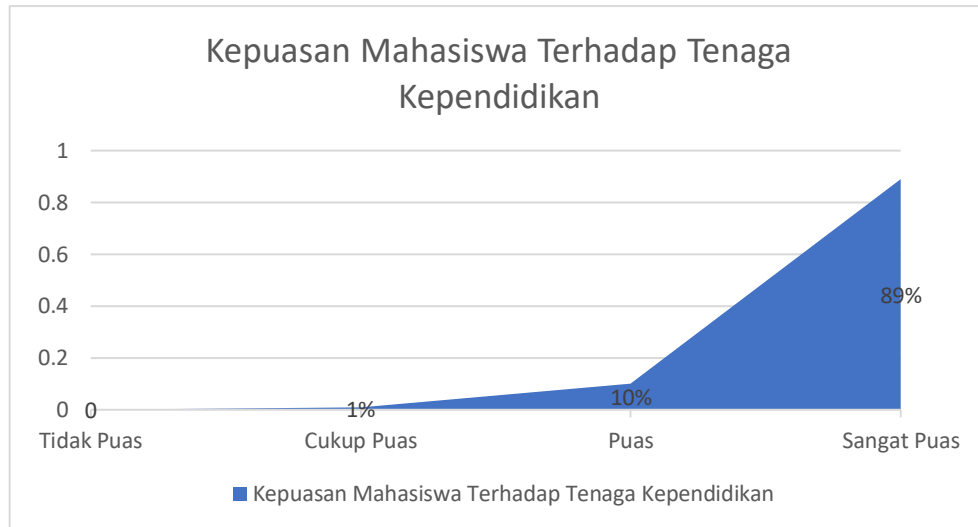


Gambar 10. Kepuasan terhadap daya tanggap pengelola

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, dan cukup puas

4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

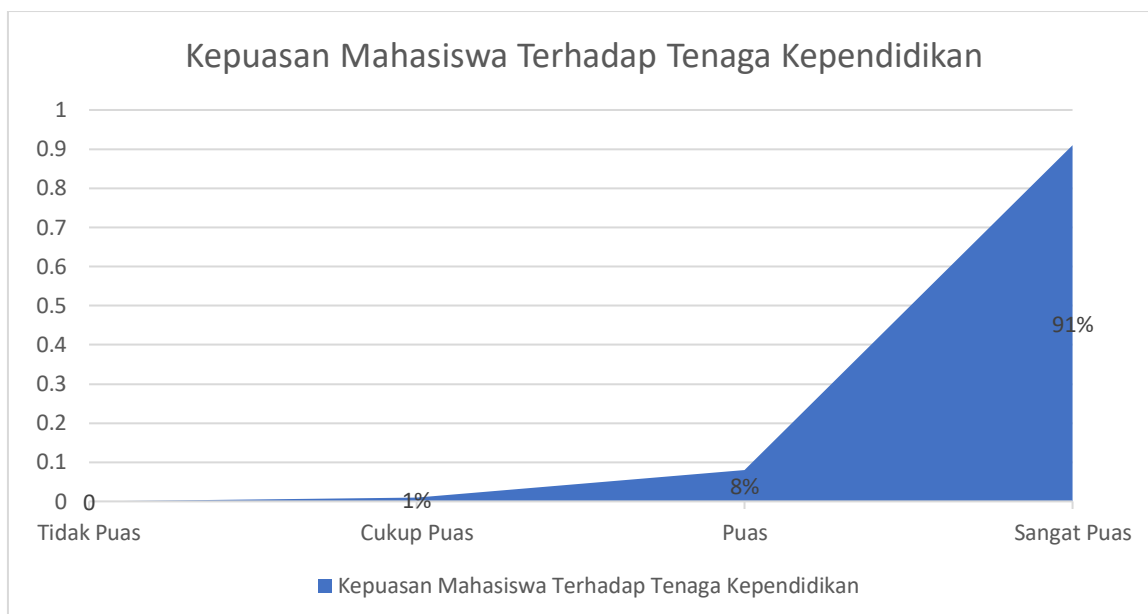
11. Kepuasan terhadap pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan



Gambar 11. Kepuasan terhadap pelayanan pengelola sesuai ketentuan

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 357 mahasiswa atau 89%, lalu disusul puas sebanyak 42 mahasiswa atau 10%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

12. Kepuasan terhadap kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

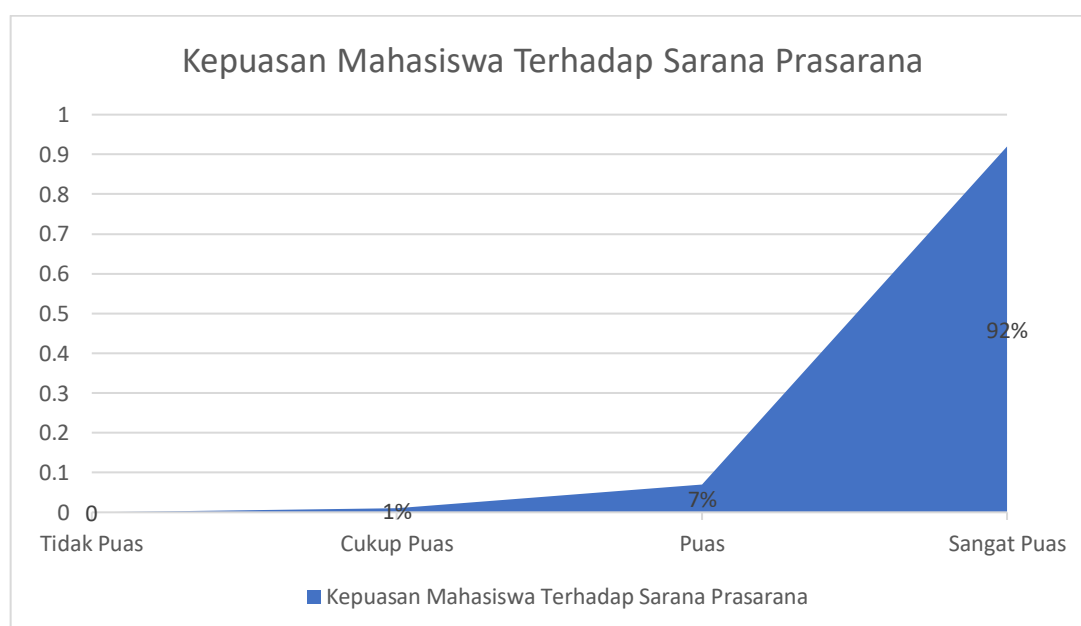


Gambar 12. Kepuasan terhadap kepedulian pengelola

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 366 mahasiswa atau 91%, lalu disusul puas sebanyak 33 mahasiswa atau 8%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana (Poin 13-15)

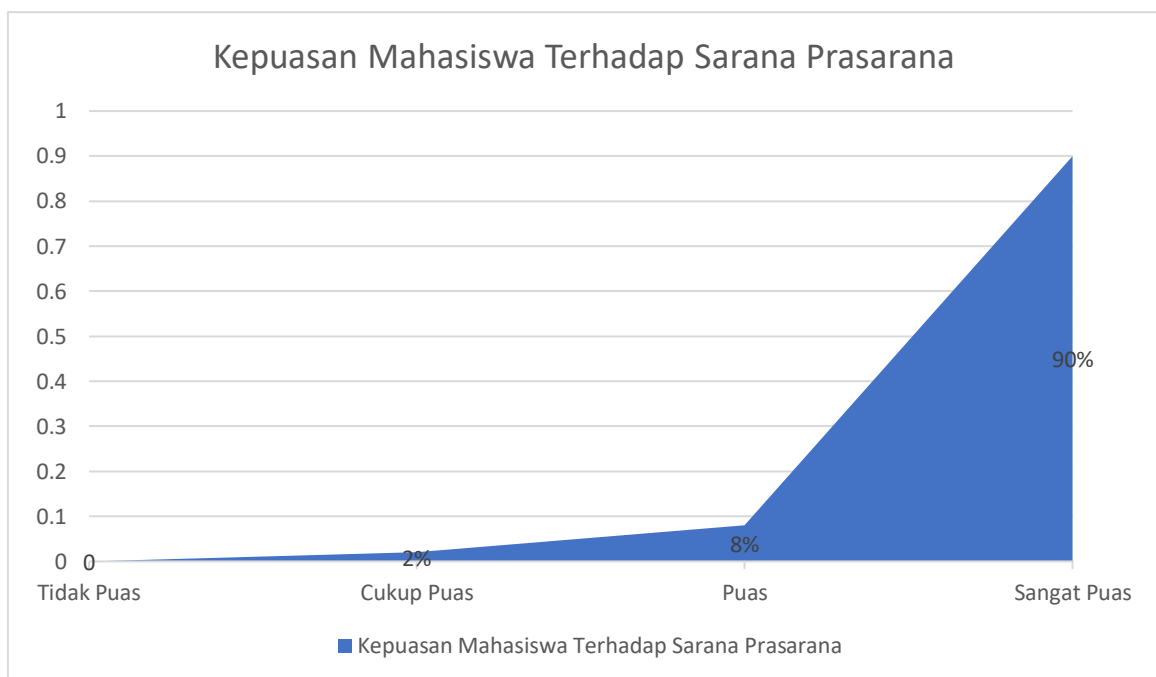
13. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana



Gambar 13. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, dan cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap sarana prasarana yang ada di fakultas dan program studi untuk mengembangkan diri dan berproduktivitas.

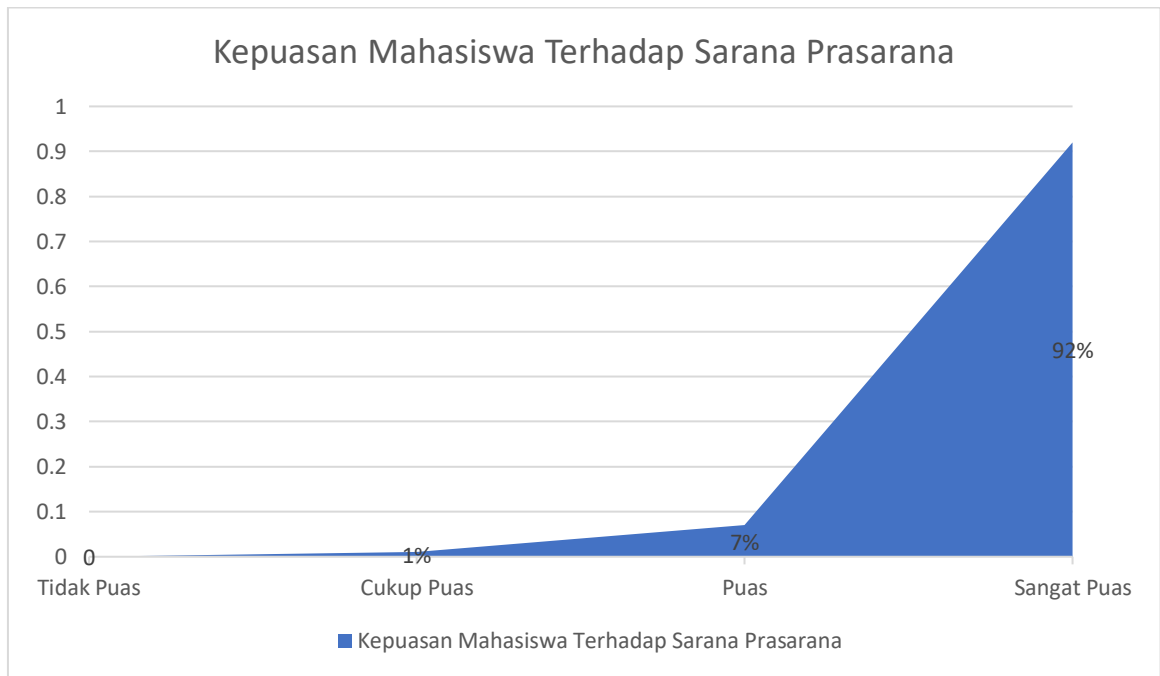
14. Kepuasan terhadap Aksesibilitas



Gambar 14. Kepuasan terhadap Aksesibilitas

Berdasarkan grafik diatas dari 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA menyatakan sangat puas sebanyak 379 mahasiswa atau 94% dan disusul puas sebanyak 20 mahasiswa atau 5%, cukup puas 4 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap aksesibilitas ke kampus Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang mudah terjangkau.

15. Kepuasan terhadap Kualitas

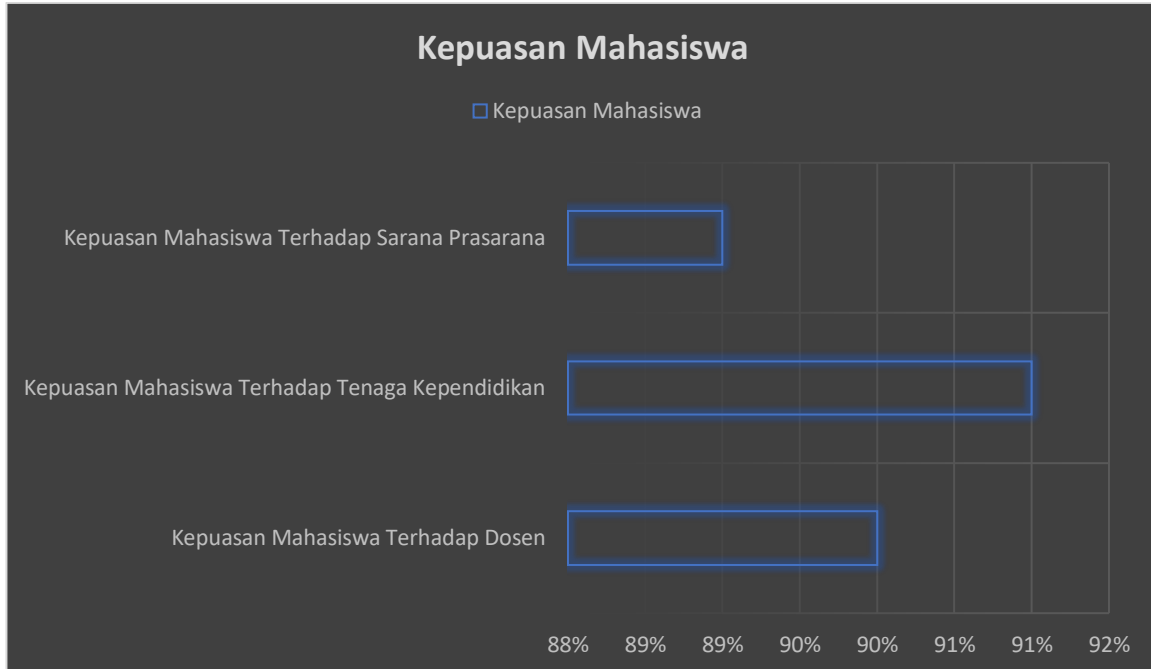


Berdasarkan grafik diatas dengan total 403 mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, menyatakan sangat puas sebanyak 371 mahasiswa atau 92%, lalu disusul puas sebanyak 28 mahasiswa atau 7%, cukup puas 8 mahasiswa atau 1%. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap kualitas yang diberikan kepada mahasiswa.

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan



Gambar 16. Simpulan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan dari pembahasan yang sudah diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dari 3 kepuasan yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana diperoleh kepuasan tertinggi yaitu kepuasan terhadap dosen sebesar 90%, lalu disusul kepuasan tenaga kependidikan sebesar 91%, dan 89% kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang ditawarkan oleh fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hasil ini tentu perlu dipertahankan pelayanan dosen, tenaga kependidikan dan sarana prasarana kepada mahasiswa.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah terhadap dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana sehingga rekomendasi yang dapat diberikan dengan melihat hasil survey sebagai berikut :

1. Bagi Dosen

Perlu adanya penguatan melalui pelatihan dosen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bisa melalui Lembaga internal Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Selain itu, perlu adanya forum dosen untuk berbagi pengalaman, inspirasi dan informasi. penting semua rekomendasi ini perlu adanya monitoring dan evaluasi dosen secara berkala.

2. Bagi Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan perlu dibekali penguatan layanan website bagi mahasiswa agar akses mahasiswa terhadap informasi dan kebutuhan akademik semakin mudah. Selain itu, pelatihan *excellent service* sebagai peningkatan mutu layanan tendik terhadap dosen dan perlunya ada evaluasi secara berkala.

3. Bagi Prasarana dan Sarana

Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan *maintenance* Gedung FAI dan seluruh sarana prasarana di dalamnya. Penting adanya pengoptimalan Website Fakultas Agama Islam agar *webometric* meningkat dengan adanya fitur layanan dan kebutuhan mahasiswa dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akman, E., & Kopuz, K. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Algısı : SERVQUAL Model İncelemesi Quality Perception in Healthcare Services : SERVQUAL Model Review. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* /, 0–2.
- Dewi, A. S. dan R. P. (2021). Academic Service Quality (ASQ) Before and During Pandemic Covid-19 by Students and Lecturers. *İlköğretim Online*, 20(1), 831–843. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.79>
- Fandy Tjiptono. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. (12th ed.). Jakarta: ERLANGGA.
- Lin, X. Q., Chen, Y. C., Liu, C. H., & Li, Y. Q. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior and Personality*, 48(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>
- Panjaitan, R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sajna, K. P., & Mohamed Haneefa, K. (2021). Service quality of special libraries in Kerala, India. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 41(2), 75–81. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.02.15804>
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: UB Press.
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). TEsting The Reliability Of The Banking Service Quality: A Case Study Of Commercial Banks In Vietnam. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1–10. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.455>
- Yang, F.-H., Huang, C.-H., & Wei, C.-Y. (2015). The Relationship Between Internal Marketing, Employee Well-Being, and Customer Service Quality - the Service Industry in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation (Online); Hobe Sound*, 8(2), 40–57. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1721367888/abstract/7D656ED699E0470FPQ/8>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>