

ZULVIA TRINOVA, S.Ag. M.Pd.  
WAHYULI LIUS ZEN, S.E., M.Pd.

LAPORAN PENELITIAN  
PENELITIAN RISET KOMPETITIF 2019

**PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY,  
SERVICE CAPABILITY  
DAN EXTERNAL SERVICE QUALITY  
MENUJU WORLD CLASS UNIVERSITY**

UNIVERSITY



LPPM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL PADANG 2019

No. Registrasi: 191170000025386

**LAPORAN PENELITIAN  
PENELITIAN RISET KOMPETITIF 2019**

**Jenis Program/Cluster:  
Penelitian Terapan dan Pengembangan Perguruan Tinggi**

**Judul  
PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY*, *SERVICE CAPABILITY* DAN  
*EXTERNAL SERVICE QUALITY* MENUJU *WORLD CLASS UNIVERSITY***



**OLEH:**

**ZULVIA TRINOVA, S.Ag. M.Pd.  
WAHYULI LIUS ZEN, S.E., M.Pd.**

**UIN IMAM BONJOL PADANG  
2019**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Suatu perguruan tinggi yang ingin mewujudkan universitas berkelas dunia harus dapat mewujudkan universitas yang memiliki reputasi akademik yang kuat didukung dengan sumber daya akademik yang mapan dengan tim pakar dalam bidang masing-masing yang diakui dunia. Selain itu, perguruan tinggi harus mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dalam memasuki pasar kerja, menjunjung tinggi kebebasan akademik, mendorong inovasi kelimuan, dan memiliki beberapa program studi yang mempunyai fasilitas yang lengkap. Untuk mencapai maksud tersebut dituntut komitmen yang tinggi dengan berlandaskan manajemen yang kuat dalam menuju *world class university* tersebut.

Untuk itu perlu dirancang sebuah manajemen yang mengarah pada pengembangan perguruan tinggi yang mengacu pada lembaga penilai *world class university*, antara lain *Academic Ranking of World University* (ARWU), *Universitas Shanghai Jiao Tong University* (SJTU) di China, *Times Higher Education Upplement Quacquarelli Symonds* (THES) di Inggris, dan *Cybermetrics Lab* di *Centro Superior de Investigaciones Scientificas* di Spanyol, dan lebih populer disebut *Webometric*. Masing-masing lembaga penilai universitas itu memiliki kriteria yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, namun pada prinsipnya penilai tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu ingin meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang ada di seluruh dunia, dengan kriteria inti yang harus dipenuhi, di antaranya kualitas penelitian, lulusan kerja, kualitas pengajaran, dan infrastruktur, menurut Quacquarelli Symonds sebuah lembaga riset yang dirilis 2010.

Disain manajemen yang mengarah pada pengembangan perguruan tinggi yang menuju *world class university* adalah manajemen pendidikan tinggi berbasis mutu. Manajemen pendidikan berbasis mutu maksudnya adalah manajemen pendidikan tinggi yang berstandar mutu. Crosby dalam (Rusmin, t.t.) menyebutkan mutu adalah sesuai dengan yang distandarkan, baik input, proses, maupun outputnya.

Mutu pendidikan perguruan tinggi merupakan harapan baik pengelola, pemerintah maupun masyarakat, karena dengan pendidikan yang bermutulah dapat menghasilkan sumber yang dapat memenangkan persaingan tingkat dunia. Dengan demikian, mutu pendidikan yang diselenggarakan pendidikan tinggi harus berbasis mutu. Dalam hal mewujudkan manajemen pendidikan tinggi berbasis mutu terdapat permasalahan terutama berkenaan dengan *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality*.

*Internal service quality* adalah kemampuan operasional institusi melalui penggunaan pemilihan strategis ke dalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan (Hallowell, Schlesinger, & Zornitsky, 1996). Pelayanan internal yang diharapkan adalah pelayan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan mengenai sebuah pelayanan dengan pelayanan yang mereka rasakan.

Pelayanan internal yang berkualitas itu akan dapat dilakukan jika seorang pegawai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan institusi. Sebagaimana dikemukakan oleh Dixie (Ariansyah, 2013) bahwa kualitas layanan internal adalah sebuah keadaan di mana seorang pegawai merasa puas dengan penyedia layanan internal. Dengan demikian, kualitas pelayanan internal merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pegawai. Pegawai yang mendapat kepuasan pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitasnya kepada organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan internalnya. Implikasinya, kepuasan pegawai akan berkaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan internalnya. Selain itu, kepuasan pegawai yang diiringi dengan ketulusan pegawai akan memperkuat kualitas pelayanan internal tersebut.

Menilik pentingnya kualitas pelayanan internal, maka UIN Imam Bonjol Padang selalu berupaya secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal agar dapat memberikan kepuasan kepada pegawainya. Namun, upaya tersebut belum dapat memberikan kepuasan kepada pelayanan internal sesuai dengan yang mereka harapkan. Fenomena tersebut antara lain peralatan kerja baik kualitas dan kuantitasnya belum memuaskan pegawai dalam bekerja, suasana dan iklim kerja yang sehat belum dapat memotivasi bekerja dengan baik, hubungan yang harmonis dan serasi antara satu unit dengan unit lain belum terjalin dengan baik. Kebutuhan pegawai satu unit terhadap unit lain belum dapat dipenuhi dengan segera, sehingga juga berdampak kepada layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

*Internal service quality* mempunyai hubungan yang erat dengan *service capability*. Hasil penelitian yang dilakukan Handayani (2011:19) juga menunjukkan bahwa *internal service quality* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *service capability*.

*Service capability* adalah kemampuan pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal. Pegawai pada satu organisasi harus memiliki budaya dan jiwa pelayanan yang unggul (Ariansyah, 2013). Pelanggan eksternal harus harus mendapatkan pelayanan prima atau pelayanan unggul dari pegawai. Dalam hal

pelayanan prima dan pelayanan unggul tersebut masih terdapat fenomena pada UIN Imam Bonjol Padang. Fenomena tersebut antara lain terkait dengan rendahnya kualitas dan kuantitas kerja pada pegawai dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan eksternal bahkan lebih rendah dari pegawai kontrak yang ada, pegawai belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan eksternal, budaya dan jiwa pelayanan unggul dalam tumbuh dan berkembang dengan dalam diri pegawai, pegawai belum memiliki perhatian tulus dan memiliki semangat dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, kemandirian pegawai mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan eksternal belum sesuai dengan yang diharapkan, pegawai belum inspiratif dan memiliki ide-ide kreatif dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan eksternal. Bahkan ada pegawai yang memiliki persepsi yang keliru dalam memberikan pelayanan yang minta dilayani oleh pelanggan eksternal dan bukan memberikan pelayanan. Sering pegawai mengerjakan tugas lain, padahal pelayanan eksternal menunggu membutuhkan pelayanan, dan juga sering juga pegawai tidak ada di tempat karena lebih mendahulukan kepentingan pribadi daripada memberikan pelayanan. Padahal, kualitas layanan harus diberikan kepada pelayanan eksternal. Oleh karena itu, pelanggan eksternal merasa belum mendapatkan pelayanan memuaskan sesuai dengan mereka harapkan.

Pemberian kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal erat kaitannya dengan *external service quality*. *External service quality* atau kualitas pelayanan eksternal merupakan kemampuan institusi dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal. Zeithaml et.al (1988) menegaskan *external service quality* adalah kemampuan institusi dapat menyadari peran persepsi pelanggan dan secara aktif selalu berusaha memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan luar, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan luar, dan sikap pelanggan luar dalam memenuhi kebutuhannya dengan membina hubungan yang erat dengan pelanggan.

Beberapa hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan eksternal (Grembler, et.al (1994), Lovelock (1996), Parente et.al (2002), Zeithamhl et.al (2006) dalam Johnson (2008), artinya semakin baik kualitas pelayanan internal akan membawa dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan eksternalnya.

Di era global saat ini ditandai persaingan ketat dan kompetitif yang cukup tinggi antar pendidikan tinggi, maka suatu perguruan tinggi harus berkiblat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan eksternalnya, bahkan melebihi perguruan

tinggi lain. UIN Imam Bonjol Padang telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternalnya melalui peningkatan status IAIN menjadi UIN, meningkatkan akreditasi beberapa program studi menjadi A, meningkatkan koleksi buku perpustakaan. Saat ini koleksi perpustakaan UIN Imam Bonjol sebanyak 12.685 judul dengan jumlah buku 39.368 eksemplar, karena perpustakaan merupakan jantung ilmu bagi perguruan tinggi dan mahasiswa, meningkatkan kualitas dosen melalui jenjang pendidikan saat ini tercatat dari 334 dosen yang bergelar master sudah 87 dosen bergelar S3, (Sumber: sejarah Ringkas UIN Imam Bonjol Padang), memperbaiki pelayanan portal untuk menginput absen dan nilai mahasiswa, pengaturan jadwal kuliah setiap semester agar kegiatan akademik berjalan lancar dan baik, namun semua itu belum dapat memberikan kepuasan pelanggan eksternal sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal ini tentu sesuai dengan kapasitas UIN dan anggaran yang tersedia. Kondisi lain ada yang lebih memperhatikan mahasiswa tidak dapat mengikuti kuliah karena dosen mengganti jadwal sesuai dengan keinginannya dan kebutuhannya sehingga ada perkuliahan mahasiswa bentrok jadwal dengan mata kuliah lain, begitu juga mahasiswa tidak dapat mengikuti perkuliahan karena kelas sudah penuh pada semester yang bersangkutan. Semua kondisi ini jelas tidak dapat memberikan kepuasan pelanggan eksternal yang seharusnya mereka dapatkan.

Penelitian ini ingin melakukan kajian terhadap UIN Imam Bonjol sebagai satu-satunya Universitas Islam Negeri yang ada di Sumatera Barat, diprediksi variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* berpengaruh menuju *world class university*.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh *internal service quality* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*?
2. Bagaimana pengaruh *service capability* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*?
3. Bagaimana pengaruh *external service quality* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*?
4. Bagaimana pengaruh *internal service quality*, *service capability*, *external service quality* secara sendiri-sendiri terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*?

5. Bagaimana pengaruh *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* secara bersama-sama terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Pengaruh *internal service quality* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*
2. Pengaruh *service capability* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*
3. Pengaruh *external service quality* terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*
4. Pengaruh *internal service quality*, *service capability*, *external service quality* secara sendiri-sendiri terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*
5. Pengaruh *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* secara bersama-sama terhadap UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Untuk mendapatkan informasi tentang kondisi *internal service quality*, *service capability*, *external service quality* UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university* saat ini.
2. Untuk mendapat informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan UIN Imam Bonjol Padang dalam mewujudkan *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* menuju *world class university*.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* UIN Imam Bonjol Padang menuju *world class university*.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

Kajian teori yang dijadikan landasan dalam penelitian ini adalah kajian teori yang dikemukakan oleh Setiawati (2014:16) dan Crosby (2010) yang menyatakan bahwa manajemen perguruan tinggi berbasis mutu adalah merupakan penerapan sebuah manajemen berstandar mutu yang mengarah pada pengembangan perguruan tinggi menuju *world class university*. Menurut Setiawati (2014:16) dan Crosby, manajemen perguruan tinggi berbasis mutu yang mengarah pengembangan perguruan tinggi menuju *world class university* memiliki 3 (tiga) dimensi, yaitu *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality*.

Teori yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian adalah teori yang dikemukakan oleh Handayani (2011) bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan yang positif dengan *service capability* dan *external service quality*. Berikutnya Handayani (2011) mengemukakan bahwa untuk mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik pada suatu institusi dipengaruhi *external service quality* yang baik. *External service quality* yang baik dimulai dari *internal service quality* yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi itu yaitu *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* harus menjadi prioritas agar perguruan tinggi menjadi perguruan tinggi bermutu menuju *world class university*.

*Internal service quality* adalah sebagai layanan kepada orang yang bekerja pada unit organisasi tersebut ke unit lain atau kepada pegawai lain di dalam sebuah institusi (Strauss, 1995, dalam Miguel & Abackerli, 2006). Di Xie (2005) menyatakan *internal service quality* adalah sebuah keadaan dimana seseorang pegawai merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan internal. Mohammad (2012) menyatakan kualitas pelayanan internal merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa institusi yang memiliki pegawai yang mendapatkan pelayanan internal yang baik akan memberikan pelayanan yang bernilai tinggi kepada pelanggannya (Kasmad, 2013: 210).

Peningkatan pelayanan internal dapat dilakukan dengan menfungsikan secara optimal dimensi-dimensi yang terdapat dalam pelayanan internal tersebut. Dimensi-dimensi-dimensi pelayanan internal itu adalah *professionalism dan skill*, *attitudes dan behavior*, *accessibility dan flexibility*, *reliability dan trustworthiness*, *service recovery*,

*servis cap, reputation dan credibility* (Christian Cronross dalam Ariansyah, 2013: 211-212).

*Internal service quality* mempunyai hubungan yang erat dengan *service capability* (Handayani, 2011: 19). Linda Setiawati (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan eksternal memiliki keterkaitan yang erat dengan *service capability*.

*Service capability* adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan eksternal sehingga mendatangkan kepuasan bagi pelanggan eksternal tersebut. Schisffman dan Kanuk (2004: 14) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakannya sesuai dengan yang diharapkannya. Jadi, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat diperlukan karena akan menentukan puas dan tidak puas pelanggan. Oleh karena itu, pegawai harus berpenampilan yang dapat menarik pelanggan seperti berpakaian rapi dan berperilaku baik. Inatius Ivan Lenggono dan Sisilya Kempa (2018) menyatakan bahwa pegawai harus berpakaian rapi, bersikap sopan serta percaya diri ketika berhadapan dengan pelanggan, karena tugas pelayan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa *service capability* dalam institusi sangat penting karena berdampak kepada kualitas pelayanan eksternal. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa *service capability* mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan eksternal, antara lain penelitian yang dilakukan Handayani (2011) yang menyatakan bahwa *service capability* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan eksternal.

Kualitas pelayanan eksternal adalah kemampuan institusi dapat menyadari peran dan persepsi pelanggan secara aktif selalu berusaha memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan luar, ekspektasi pelanggan luar, kepuasan pelanggan luar, dan sikap pelanggan luar dalam memenuhi kebutuhannya pelanggan luar (Zeithml,1988). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan eksternal yang baik ditentukan oleh kemampuan institusi memberikan pelayan yang eksternal yang baik. Sebagaimana dikemukakan oleh Handayani (2011:3) Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan eksternal yang baik. Kualitas pelayanan eksternal yang baik akan diperoleh, jika dilakukan peningkatan kualitas pelayanan bersifat inovatif dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan eksternal yang baik dapat dilakukan jika pelayanan tidak berdasarkan sudut pandang penyedia layanan, tetapi berdasarkan sudut pandang pelanggan, karena pelangganlah yang merasakan dan menilai pelayanan tersebut.

Jika layanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapannya, maka kualitas layanan dikatakan baik. Jika layanan yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari yang diharapkannya, maka kualitas layanan dikatakan jelek. Jika layanan yang dirasakan pelanggan sama dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan termasuk ideal. Dengan demikian baik tidaknya suatu layanan sangat ditentukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

*World class university* adalah universitas yang mempunyai reputasi akademik yang mapan dan didukung dengan sumber akademik yang kaya (Linda Setiawati, 2014: 16). *World class university* merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan keunggulan perguruan tinggi melebihi perguruan tinggi lain dan merupakan salah elemen yang sangat krusial dalam mewujudkan keunggulan tersebut. Maka keunggulan perguruan tinggi harus dibangun dengan komitmen yang tinggi dari segenap sivitas akademika dengan memaksimalkan pengelolaan terhadap semua unsur yang dapat menghasilkan keunggulan perguruan tinggi yang mendukung terwujudnya *world class university*. Unsur-unsur yang mendorong perguruan tinggi mewujudkan *world class university*, antara lain *research quality, teaching quality, graduate employlity* (Linda Setiawaty, 2014). Sedangkan Nasir (2018), Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Republik Indonesia mengatakan yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas perguruan tinggi di Indonesia menuju *world class university* atau universitas berkelas dunia adalah penilaian yang dilakukan oleh *QS World University*. *QS World University* memiliki enam indikator yaitu yaitu: reputasi akademik 40%, reputasi lulusan 10%, rasio fakultas dan mahasiswa 20%, kutipan jurnal ilmiah 20%, fakultas internasional (tenaga pengajar asing) 5%, dan jumlah mahasiswa asing 5%. Mochamad Ashari (2018), Rektor Universitas Telkom menargetkan universitas Telkom masuk 200 universitas terbaik dunia dengan menekankan kepada pembangunan sumber daya manusia dan penelitian. Komposisi sumber daya manusia ditargetkan 10% profesor dan 30% doktor. Dalam kurun waktu 6 tahun yang semula tahun 2013 doktor hanya 7%, sekarang sudah 20% dan beberapa ke depan target itu terpenuhi. Sedangkan, penekanan dalam bidang penelitian karena ia berpandangan akar masalah pembangunan bidang pendidikan adalah penelitian.

## **B. Kajian Pustaka**

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk dengan judul pengembangan model *Intqual* untuk peningkatan *internal service quality* di perguruan tinggi. Persamaan dan perbedaan

penelitian Handayani dengan penelitian ini. Persamaan penelitian Handayani dengan penelitian ini antara lain dari segi obyek dan subyek. Dari segi obyek yaitu sama-sama berkenaan dengan *internal service quality*. Dari subyek, subyeknya sama-sama mahasiswa.

Perbedaan penelitian Handayani dengan penelitian ini, antara lain dari segi variabel penelitian, metode yang digunakan, pengujian hipotesis, hasil penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian. Dari segi variabel penelitian, penelitian Handayani terbatas pada internal perguruan tinggi. sedangkan penelitian ini lebih kompleks tidak hanya dari segi kualitas internal, tetapi juga pada *service capability*, *external service quality* dan *world class university*. Dari segi metode yang digunakan, penelitian Handayani menggunakan deskriptif verifikatif, sedangkan penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Dari segi pengujian hipotesis, penelitian Handayani menggunakan menggunakan model *Struktural Equation Modeling (SEM)*, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi. Dari segi hasil penelitian, penelitian Handayani menemukan bahwa *intqual* tertinggi dosen pada efektif training, sedangkan *intqual* terendahnya pada SDM. Rendahnya *intqual* dosen karena dosen program studi belum memenuhi kriteria yang sesuai dengan standar ditetapkan oleh BAN PT (2009). Menurut BAN PT, suatu program studi dikatakan bernilai baik apabila jumlah dosen yang berpendidikan  $S2 \geq 90\%$  dan yang berpendidikan  $\geq S3$  40%. Selain itu, produktivitas penelitian dosen belum tinggi yaitu 7 publikasi internasional, 76 nasional dan 47 lokal, sedangkan penelitian ini belum ada temuan karena masih bersifat proposal dan belum dilakukan penelitian. Dari segi lokasi penelitian, penelitian Handayani dilakukan di Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di UIN Imam Bonjol Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Kasmad Ariansyah dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia dan Perangkat Pos dan Informatika. Persamaan penelitian Kasmad Ariansyah dengan penelitian ini antara lain dari segi obyek dan pendekatan penelitian. Dari segi obyek, yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan internal. Dari pendekatan penelitian, sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan penelitian Kasmad Ariansyah dengan penelitian ini antara lain dari segi subjek, variabel penelitian dan hasil penelitian. Penelitian Kasmad Ariansyah subyeknya adalah pegawai Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia dan Perangkat Pos dan Informatika, sedangkan penelitian ini subyeknya adalah mahasiswa, dosen dan pegawai. Dari segi variabel penelitian, penelitian Kasmad Ariansyah hanya memiliki variabel tunggal, yaitu kualitas pelayanan internal, sedangkan penelitian terdiri dari empat

variabel, yaitu *internal service quality*, *service capability*, *external service quality* dan *world class university*. Dari segi hasil penelitian, penelitian Kasmad Ariansyah menemukan terdapat beberapa pelayanan internal yang sudah baik dan perlu dipertahankan seperti kepemimpinan, pemberian pendidikan dan pelatihan pegawai, lingkungan kerja, komunikasi antar pegawai, antar pegawai dengan atasan dan antar unit kerja, namun terdapat tiga indikator yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu pendekatan interpersonal pimpinan kepada pegawai yang memiliki masalah dan mengganggu, dan pengkomunikasian dan sosialisasi perubahan kebijakan dan indikator kinerja. Sedangkan penelitian ini belum ada temuan karena belum dilaksanakan.

Penelitian yang dilakukan Linda Setiawati (2013) dengan judul “Efektivitas pengembangan manajemen pendidikan tinggi (Studi pada Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Barat menuju *World Class University*)”. Persamaan penelitian Linda Setiawati dengan penelitian ini antara lain dari segi obyek. Dari segi obyek, sama-sama memperbaiki kualitas perguruan tinggi dan sama-sama menuju *world class university*.

Perbedaan penelitian Linda Setiawati dengan penelitian ini, antara lain dari segi metode penelitian. Dari segi metode penelitian, penelitian Lindawati menggunakan metode analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Dari segi hasil penelitian, penelitian Linda Setiawati menemukan bahwa dari fungsi manajemen perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pada perguruan tinggi di Jawa Barat telah dilakukan dengan baik dan perlu dipertahankan, sedangkan dalam pelaksanaan proses pelaksanaan belum memadai karena itu perlu perbaikan. Sedangkan penelitian ini belum ada temuan karena belum dilaksanakan. Dari segi lokasi penelitian, penelitian Linda Setiawati dilakukan di Jawa Barat, sedangkan penelitian ini dilakukan di Sumatera Barat.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Perguruan tinggi yang ingin menjadi *world class university* harus memiliki keunggulan dalam bidang akademik, mampu menghasilkan lulusan yang unggul dalam memasuki lapangan pekerjaan. Untuk mencapai maksud tersebut perguruan tinggi harus dapat mewujudkan pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu dapat dicapai dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan internal. Kepuasan internal merupakan kepuasan yang dirasakan pegawai dengan kualitas layanan yang diberikan perguruan tinggi. Semakin baik kualitas layanan internal yang diberikan perguruan tinggi terhadap pengguna sebagai pelanggan internal, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakannya.

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya. Keberhasilan perguruan tinggi salah satunya diukur dari kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan internal yang diberikan perguruan tinggi tersebut. Hal ini didukung dengan teori dikemukakan oleh oleh Hellowel (2012) yang menyatakan kualitas layanan internal penting karena berhubungan dengan kepuasan pegawai. Sulit lembaga pendidikan dapat memuaskan pelanggannya tanpa memiliki pegawai yang puas dengan layanan internalnya. Hasil penelitian Ariansyah (2013) terhadap pegawai di lingkungan Direktorat Kementerian Olah Raga dan Pemuda Iran menemukan bahwa pegawai cukup puas dengan pelayanan interanal yang diberikan Direktorat Kementerian Olah Raga dan Pemuda tersebut. Penelitian Wang (2012) yang dilakukan terhadap pekerja perhotelan di Taiwan menemukan bahwa kualitas layanan internal memuaskan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pekerja. Variabel-variabel yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan internal adalah *professionalism* dan *skill, attitude* dan *behavior, accesibility, reliability, trustworthiness, service recovery, service cap, reputation and reliability* (Wang, 2012).

*Internal service quality* mempunyai relevansi dengan *service capability*. Hasil penelitian Ariansyah (2014) menemukan bahwa kualitas layanan internal mempunyai hubungan yang signifikan dengan *service capability*. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Handayani (2011) bahwa kualitas layanan internal mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *service capability*. Variabel-variabel yang memberikan pengaruh terhadap *service capability* adalah kesesuaian dengan kebutuhan, layanan yang dapat dipercaya, terstandar, dan bebas dari kekeliruan (Ariansyah, 2013).

*Service capability* mempunyai hubungan yang erat dengan *external service capability* mempunyai hubungan yang erat dengan *external service capability*. *External service quality* merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan eksternal. Kualitas layanan eksternal sangat mendukung dalam mewujudkan *world class university*. Variabel-variabel yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan internal adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, capability, empathy* (Lopiyoadi, 2008).

*World class university* merupakan perguruan tinggi kelas dunia. Tekad mewujudkan *world class university* dapat mendorong perguruan tinggi menciptakan suasana akademik yang memicu perkembangan intelektualisme, riset yang berkualitas, dan terinternalisasinya komitmen dalam mewujudkan *world class university* tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oeh Setiawati (2014) terhadap lima perguruan tinggi di Jawa Barat mampu

masuk 1000 perguruan tinggi berkelas dunia. Perguruan tinggi tersebut adalah ITB berada pada peringkat 568, IPB berada pada peringkat 764, UPI diperingkat 630. UNPAD di peringkat 9900. UIN Sunan Gunung Jati pada peringkat 11494. Hal ini berarti *world class university* dapat memicu perguruan tinggi menjadi perguruan tinggi yang berkualitas. Variabel-variabel yang berpengaruh terhadap *world class university* tersebut adalah kualitas riset, kualitas pengajaran, keterserapan lulusan dan orientasi internasional (THES, 2007).

Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* memberikan pengaruh terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Berdasarkan penjelasan di atas dideskripsikan kerangka konseptual penelitian seperti pada bagan berikut:



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Terdapat pengaruh *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap upaya UIN menuju *world class university*.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan tata cara atau prosedur penelitian yang dilakukan para peneliti mulai dari jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, pengambilan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menurut Afid Burhanuddin dan Harmaidim (2004) penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terukur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan disain penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif menurut Setiawati (2013) adalah untuk menggambarkan data apa adanya. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross sectional*. Metode *cross sectional* menurut Husein Umar (2016) metode peneliitian yang dilakukan tidak secara berkesimbangan.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri dari obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteritik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Populasi penelitian adalah mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang berjumlah 11.854 mahasiswa (Kabag akademik UIN Imam Bonjol Padang, 2018). Populasi menggunakan populasi target. Populasi target dilakukan jika populasi sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi, maka peneliti perlu menetapkan populasi target (Suriyani dan Hendriadi, 2015). Populasi target penelitian ini adalah mahasiswa Semester VII. Pengambilan mahasiswa Semester VII, karena mereka telah memahami upaya UIN menuju *world class university*. Rincian populasi target mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Jumlah Populasi Target Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang**

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1.	Fakultas Adab dan Humaniora	37
2.	Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	120

3.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	141
4.	Fakultas Syari'ah	140
5.	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	539
6.	Fakultas Ushuluddin	86
	<b>Jumlah</b>	<b>1063</b>

Sumber: Kabag Akademik UIN Imam Bonjol Padang, 2018

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012). Sekalipun yang diteliti sampel namun kesimpulannya berlaku untuk populasi. Lufri dan Ardi (2014) mengemukakan walaupun yang diteliti sampel namun kesimpulannya dapat digeneralisasikan terhadap populasi. Oleh karena itu, pengambilan dari populasi harus dilakukan secara hati-hati dan tepat sehingga sampel yang dihasilkan benar-benar representatif. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012) pengambilan sampel dari populasi harus benar-benar representatif. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang. Untuk menentukan jumlah sampel mahasiswa pada penelitian ini menggunakan Formula Slovin (2005) sebagai berikut:  $n = \frac{N}{Nd^2+1}$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Nilai presesi 95 % atau Sig 5 %.

Pengambilan sampel mahasiswa dari populasi target dengan menggunakan formulasi Slovin, prosesnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{1063}{1063 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1063}{1063 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1063}{1063 + 1}$$

$$n = \frac{1063}{1163}$$

$$n = 91,40 \text{ dibulatkan} = 91$$

Berdasarkan rumus tersebut dengan menggunakan tingkat kesalahan 10% dan tingkat kepercayaan 90% diperoleh sampel mahasiswa sebanyak 91 orang dari 1063 mahasiswa. Proses pengambilan sampel dengan tahapan seperti pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Tahap Pengambilan Sampel Mahasiswa**

No.	Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Proporsi Sampel	Sampel	Pembulatan
1.	Fak. Adab dan Humaniora	37	$37/1063 \times 91$	3.16	4
2.	Fak. Dakwah dan Ilmu Komunikasi	120	$120/1063 \times 91$	10.27	11
3.	Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam	141	$141/1063 \times 91$	12.07	13
4.	Fak. Syari'ah	140	$140/1063 \times 91$	11.98	13
5.	Fak. Tarbiyah dan Keguruan	539	$539/1063 \times 91$	46,14	47
6.	Fak. Ushuluddin	86	$86/1063 \times 91$	7,36	8
	<b>Jumlah</b>	<b>1063</b>			<b>96</b>

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan secara *random sampling*. Menurut Akbar dan Usman (2006) ciri utama dari *random sampling* adalah setiap unsur mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan terhadap sampel dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013) kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan/pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian adalah kuesioner tertutup.

Menurut Lufri dan Ardi (2014) kuesioner tertutup merupakan pertanyaan yang jawabannya telah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban yang lain. Dalam melaksanakan metode ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan karena metode ini memerlukan kontak langsung antara peneliti dengan responden.

Penyebaran kuesioner ditujukan kepada mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang. Kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa disusun dalam bentuk Skala Likert yang telah dilakukan inovasi dengan empat alternatif jawaban dengan membuang alternatif yang tidak memiliki jawaban yang tegas. Alternatif jawaban tersebut terdiri dari SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), dan TS (Tidak Setuju). Data yang

didapatkan dari kuesioner dalam bentuk kualitatif, untuk keperluan statistika data kualitatif tersebut dikuantifikasikan dengan memberikan skor untuk pernyataan SS = 4, S = 3, KS = 2 dan TS = 1 dalam bentuk pernyataan yang positif. Sedangkan untuk pernyataan yang negatif skornya adalah SS = 1, S = 2, KS = 3 dan TS = 1.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data penelitian sangat menentukan terhadap hasil penelitian. Oleh karena itu, pengambilan data harus akurat jauh dari kekeliruan. Data penelitian merupakan informasi yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian (Lufri dan Ardi, 2014: 156). Maka yang menjadi data pada penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

Sumber data penelitian adalah subyek tempat data diperoleh. Sumber data penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan yang digunakan. Oleh karena penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif, maka peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, maka sumber data adalah responden. Lufri dan Ardi (2014: 156) mengemukakan apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber datanya disebut responden, sedangkan apabila peneliti menggunakan teknik observasi dalam pengumpulan datanya maka sumber datanya benda atau proses.

Pada penelitian ini data primer yang diperoleh dikumpulkan melalui survei hasil kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan kepada responden dalam penelitian ini.

#### **E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner yang digunakan. Menurut Sugiyono (2003) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapat data yang valid. Valid berarti alat ukur itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jogiyanto (2008) uji validitas menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan *Product Moment Pearson*. Hasil perhitungan dinyatakan dengan korelasi Pearson. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

Sedangkan hasil penelitian valid bila diperoleh kesesuaian antara data yang telah dikumpulkan dengan reliabilitas data yang sesungguhnya ada di lapangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Suriyani dan Hendriyadi (2015) bahwa hasil penelitian dikatakan valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Uji reliabilitas hanya dilakukan pada instrumen yang valid. Uji reliabilitas menunjukkan jika jawaban yang diberikan responden dari kuesioner yang diberikan adalah stabil dan konsisten. Uji reliabilitas pada penelitian ini adalah menggunakan *Cronbach Alpha* yang dikembangkan oleh Cronbach dalam Ariansyah (2013), yaitu sebagai alat ukur umum dari konsistensi internal skala multi item.

## F. Teknik Analisis Data

### a. Analisis deskriptif

Hasil analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari hasil penelitian yang dilakukan, terutama berkaitan dengan responden penelitian. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan teknik persentase yang dikemukakan oleh Riduwan (2005: 89) sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah skor masing-masing item}}{\text{Jumlah skor total item}} \times 100 \%$$

Hasil yang diperoleh diinterpretasikan dengan menggunakan Tabel 3.

**Tabel 3. Rincian *Internal Service Quality*, *Service Capability* dan *External Service Quality* dan *World Class University***

No	Kriteria	Range Persentase
1.	Belum teratur, perlu penataan	0 - 20
2.	Tidak baik, perlu penyempurnaan	21 - 40
3.	Kurang baik, perlu perbaikan	41 - 60
4.	Baik, perlu ditingkatkan	61 - 80
5.	Sangat baik, perlu dipertahankan	81 - 100

Sumber: Riduwan (2005: 89), dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan.

## G. Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Penelitian ini menganalisis variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen yaitu *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality*. Sedangkan variabel dependen adalah *world class university*. Bentuk regresi linier ganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan hasil penelitian di lapangan. Analisis deskriptif dilakukan meliputi *internal service quality*, *service capability*, *external service quality* dan *world class university*.

##### 1. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality*

Analisis deskriptif *internal service quality* secara **simultan** (*professionalism* dan *skill*, *attitude* dan *behavior*, *accessibility* dan *flexibility*, *reliability* dan *trustworthiness*, *service recovery*, *service cap*, *reputation* dan *credibility*) diperoleh dengan mengajukan 25 pertanyaan terhadap 96 responden. Hasil analisis deskriptif *internal service quality* diperoleh skor minimum 54, skor maksimum 96, dan rata-rata skor 76. Hal ini menunjukkan bahwa *internal service quality* sudah baik dan perlu ditingkatkan.

##### a. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Professional* dan *Skill*

###### 1) Analisis deskriptif pelatihan yang diberikan pimpinan kepada pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pelatihan yang diberikan pimpinan kepada pegawai meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah yaitu 48 orang (50%), sangat setuju, 42 orang (43,8%) setuju, dan 6 orang (6,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 50% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapat pelayanan yang memuaskan dari pegawai sebagai dampak meningkatnya keahlian pegawai dari pelatihan diberikan pimpinan kepada pegawai tersebut. Criantian Cronroos dalam Ariansyah (2013) menyebutkan pelanggan merasa mendapatkan kepuasan pelayanan karena penyedia layanan memiliki pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk dapat memberikan layanan secara profesional kepada pelanggannya. Musanef (1984) mengemukakan pelatihan adalah bagian dari pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan persyaratan pekerjaan. Hal ini mengisyaratkan agar pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam memberikan pelayanan diperlukan pelatihan, sebagaimana dikemukakan oleh Manulang (1982) agar pegawai mampu mengerjakan tugas dengan baik diperlukan pelatihan. Pelayanan yang baik tentu dapat meningkatkan

pencapaian indikator *world class university*, yaitu dari segi kualitas pengajaran, infrastruktur yang digunakan sehingga dapat memberikan *impact* pada saat lulus kerja nantinya.



**Gambar 2: Pelatihan pegawai dan dosen dalam penelusuran referensi di Perpustakaan untuk mempermudah melayani mahasiswa dalam belajar**

## **2) Analisis deskriptif dengan sarana yang lengkap dan berkualitas hasil kerja pegawai semakin memuaskan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan dengan sarana yang lengkap dan berkualitas hasil kerja pegawai semakin memuaskan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah yaitu 51 orang (53,1%), setuju, 38 orang (39,6%) sangat setuju, dan 7 orang (7,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 53,1% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan mahasiswa dapat diselesaikan oleh pegawai dengan baik. Hal ini didukung dengan dengan persentase mahasiswa yang sangat setuju dan setuju 92,7% lebih besar dari persentase mahasiswa yang kurang setuju 7,3%.

Hasil ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat pelayanan yang memuaskan karena urusan mereka dapat diselesaikan dengan baik oleh pegawai dengan dukungan sarana yang lengkap dan berkualitas yang berfungsi secara optimal. Ida Yunari Ristiani (2017) menyatakan dengan maksimalnya fungsi sarana yang ada, kepuasan pelanggan akan dapat terwujud. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa sarana merupakan sesuatu yang sangat menentukan keberadaannya dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa. Ida Yunari Ristiani (2017) menyatakan kelengkapan sarana merupakan hal yang sangat urgen dalam menciptakan kepuasan pelanggan.



**Gambar 3: Koleksi Perpustakaan untuk membantu mahasiswa belajar**

**3) Analisis deskriptif dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan mahasiswa dapat diselesaikan dengan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan pegawai dapat menyelesaikan dengan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 38 orang (39,6%) sangat setuju, 9 orang (9,4%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat pelayanan yang baik karena pegawai telah dapat menyelesaikan urusan mereka sesuai dengan harapan mahasiswa tersebut. Dirgantari (2012) menyatakan layanan yang baik adalah layanan yang diterima dan dirasakan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkannya. Layanan yang baik dapat meningkatkan citra perguruan tinggi dalam mencapai *world class university*. Mahayana (2015) menyatakan layanan yang baik memberikan kontribusi positif terhadap citra kampus.

**4) Analisis deskriptif dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan mahasiswa dapat diselesaikan dengan cepat**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan mahasiswa dapat diselesaikan dengan cepat. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 42 orang (43,8%) sangat setuju, 5 orang (5,2%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena kemampuan pegawai dapat menyelesaikan urusan mahasiswa tersebut dengan cepat. Pelayanan yang

memuaskan itu terkait, dengan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan memberikan jasa pelayanan dengan cepat (Arifah Alfiani, 2016). Pelayanan dengan cepat itu dihasilkan karena ada dukungan sarana yang lengkap dan berkualitas. Yulia Dewi (2017) menyatakan penyelesaian kerja mahasiswa dengan cepat, sangat didukung oleh sarana yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan di kampus.

## **b. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Attitude* dan *Behavior***

### **1) Analisis deskriptif perhatian tulus pimpinan terhadap mahasiswa sudah baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan perhatian tulus pimpinan terhadap mahasiswa sudah baik. Tanggapan mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 48 orang (50%) setuju, 46 orang (47,9%) sangat setuju, 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 47,9% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapatkan layanan yang sangat memuaskan karena adanya perhatian tulus pimpinan terhadap mahasiswa. Ariansyah (2013) menyatakan bahwa langganan merasakan pelayanan yang menyenangkan karena penyedia layanan memiliki perhatian tulus dalam memberikan layanan.

### **2) Analisis deskriptif penghargaan pimpinan terhadap karya mahasiswa sudah tinggi**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan penghargaan pimpinan terhadap karya mahasiswa sudah tinggi. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 55 orang (57,3%) sangat setuju, 38 orang (39,6%) setuju, dan 3 orang (3,1%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 57,3% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa senang dengan layanan pimpinan karena pimpinan memberikan penghargaan cukup tinggi terhadap prestasi atau karya mahasiswa. Direktur perguruan tinggi Agama Islam dengan suratnya nomor: Dj.I/Dt.I.IV/PP.00.9/2013/2012 memberikan penghargaan kepada dosen dan mahasiswa yang berprestasi.

### **3) Analisis deskriptif respon pimpinan sudah baik terhadap keluhan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan respon pimpinan sudah baik terhadap keluhan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa

adalah 47 orang (49%) sangat setuju, 43 orang (44,8%) setuju, dan 6 orang (6,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 49% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa senang dengan layanan pimpinan karena pimpinan memberikan respon cukup baik terhadap keluhan mahasiswa. Ariansyah (2013) menyatakan layanan yang menyenangkan itu adalah layanan yang memberikan solusi terbaik dari masalah yang dihadapi pelanggan.

#### **4) Analisis deskriptif sikap simpatik pimpinan dalam melayani mahasiswa sudah baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan sikap simpatik pimpinan dalam melayani mahasiswa sudah baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) sangat setuju, 45 orang (46,9%) setuju, dan 1 orang (1,0%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 52,1% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang memuaskan karena pimpinan bersikap simpatik dalam melayani. Menurut Moenir dalam Ganda Dewa (2016) agar layanan dapat memuaskan orang yang dilayani harus memenuhi persyaratan pokok yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang seharusnya sesuai dengan orang yang menerima, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahan. Hal ini bermakna dalam mewujudkan layanan yang memuaskan diperlukan kepedulian terhadap pelanggan. Supranto (2006) menyatakan rasa peduli dan perhatian terhadap pelanggan penting karena kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

### **c. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Accessibility* dan *Flexibility***

#### **1) Analisis deskriptif ada kenyamanan mahasiswa berurusan dengan pimpinan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan adanya kenyamanan mahasiswa berurusan dengan pimpinan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 orang mahasiswa adalah 48 orang (50%) kurang setuju, 3 orang (3,1%) tidak setuju, 43 orang (44,8%) setuju, dan 2 orang (2,1%) sangat setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang kurang setuju 50% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa kecewa dengan layanan yang diterima ketika berurusan dengan pimpinan. Nenden (2018) mengemukakan kurang puas pelanggan merupakan

perasaan kecewa sebagai hasil perbandingan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan.

## **2) Analisis deskriptif mahasiswa mudah mengakses informasi yang diberikan pimpinan berkenaan dengan akademik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan mahasiswa mudah mengakses informasi yang diberikan pimpinan berkenaan dengan informasi akademik (layanan akademik). Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa 52 orang (54,2%) setuju, dan 4 orang (4,2%) sangat setuju, 33 orang (34,4%) kurang setuju, dan 7 orang (7,3%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 54,2% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah mendapat kepuasan pelayanan yang disediakan pimpinan berkenaan dengan pelayanan akademik (informasi akademik). Kepuasan pelayanan akademik ialah adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Menurut Solekul Amin (2017), kepuasan akademik mahasiswa akan menghasilkan banyak keuntungan, antara lain kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal dan menjadi rebutan.

## **3) Analisis deskriptif pelayanan yang diberikan pimpinan kepada mahasiswa cukup baik**

Analisis deskriptif pelayanan yang diberikan pimpinan kepada mahasiswa cukup baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 2 orang (2,1%) sangat setuju, 35 orang (36,5%) kurang setuju, dan 5 orang (5,2%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 54% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang baik dari pimpinan karena layanan yang diterimanya sesuai dengan yang diharapkannya. Dirgantari (2012) menyatakan layanan yang baik adalah yang diterima dan dirasakan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkannya.

### **d. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Reliability* dan *Trustworthiness***

#### **1) Analisis deskriptif perhatian pimpinan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa sudah tinggi**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan perhatian pimpinan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa sudah tinggi. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut

dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 41 orang (42,7%), dan 1 orang (1%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 54% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang yang baik karena perhatian pimpinan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa cukup tinggi sesuai dengan yang harapan mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan layanan yang baik adalah yang diterima dan dirasakan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkannya.



**Gambar 4: Sarana IT untuk mahasiswa**

## **2) Analisis deskriptif perhatian pimpinan sudah baik dalam menangani permasalahan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan perhatian pimpinan sudah baik dalam menangani permasalahan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 51 orang (53,1%) setuju, 39 orang (40,6%) sangat setuju, dan 6 orang (6,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 53,1% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang yang menyenangkan karena perhatian pimpinan cukup tinggi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Ariansyah (2013) menyatakan layanan yang menyenangkan itu adalah layanan yang memberikan solusi terbaik dari masalah yang dihadapi pelanggan.

## **3) Analisis deskriptif pimpinan dapat dipercaya dalam memenuhi janjinya**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pimpinan dapat dipercaya dalam memenuhi janjinya. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 48 orang (50%) setuju, 40 orang (41,7%) sangat setuju, dan 8 orang (8,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 50% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini menunjukkan

bahwa mahasiswa telah menikmati layanan layanan yang baik karena pimpinan dapat dipercaya dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Ariansyah (2013) menyatakan layanan yang dikatakan baik adalah layanan yang diterima dan mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan.

#### **4) Analisis deskriptif hubungan interpersonal pimpinan dengan mahasiswa sudah baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan hubungan interpersonal pimpinan dengan mahasiswa cukup baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 48 orang (50%) sangat setuju, 43 orang (44,8%) setuju, dan 5 orang (5,2%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 50% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah menikmati layanan layanan yang baik karena ada hubungan interpersonal yang baik dengan pimpinan. Clara Moningga dan Nilam Widyarini, (2005) menyatakan hubungan interpersonal yang baik sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan sosial dan kognitif, mengembangkan konsep diri, membantu individu dalam proses aktualisasi diri, dan dalam membangun mental yang sehat.

#### **e. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Service Recovery***

##### **1) Analisis deskriptif perhatian pimpinan dalam menangani kesulitan mahasiswa sudah baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan perhatian pimpinan dalam menangani kesulitan mahasiswa sudah baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,2%) setuju, 12 orang (12,5%) sangat setuju, 25 orang (26%) kurang setuju, dan 6 orang (6,3%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 55,2% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang yang menenangkan dari pimpinan terkait dengan kesulitan yang dihadapi mahasiswa. Karena respon pimpinan cukup baik dalam menangani kesulitan mahasiswa. Ariansyah (2012) mengungkapkan layanan yang menyenangkan itu adalah layanan yang memberikan solusi terbaik dari kesulitan yang dihadapi pelanggan.



**Gambar 5: Pimpinan Prodi mengajak mahasiswa mengikuti diskusi ilmiah tentang Pembuatan Proposal Skripsi**

**2) Analisis deskriptif respon pimpinan dalam memenuhi fasilitas mahasiswa sudah tinggi**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan respon pimpinan dalam memenuhi fasilitas mahasiswa sudah tinggi. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 46 orang (47,9%) setuju, 9 orang (9,4%) sangat setuju, 38 orang (39,6%) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 46% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang yang memuaskan disebabkan respon pimpinan cukup baik dalam memenuhi fasilitas mahasiswa. Ganda Dewa (2016) menyatakan semakin baik fasilitas yang digunakan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

**3) Analisis deskriptif kepedulian pimpinan sudah tinggi dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan kepedulian pimpinan sudah tinggi dalam meenciptakan iklim belajar yang kondusif. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 10 orang (10,4%) sangat setuju, 32 orang (33,3%) kurang setuju, dan 5 orang (5,2%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang baik dan memuaskan disebabkan kepedulian pimpinan yang sudah tinggi terhadap terciptanya iklim belajar yang kondusif. Oskar (2014) menyatakan iklim belajar yang kondusif penting agar proses belajar berlangsung dengan baik dan prestasi belajar dicapai dengan optimal.

#### **4) Analisis deskriptif respon pimpinan sudah tinggi dalam menangani iklim belajar yang tidak kondusif**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan respon pimpinan sudah tinggi dalam menangani iklim belajar yang tidak kondusif. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,2%) setuju, 6 orang (6,3%) sangat setuju, 37 orang (38,5%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 53% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini bermakna bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang baik dan memuaskan disebabkan kepedulian pimpinan yang sudah tinggi terhadap terciptanya iklim belajar yang tidak kondusif. Oskar (2014) menyatakan iklim belajar yang tidak kondusif akan berdampak negatif terhadap proses pembelajaran dan sulit tercapainya tujuan pembelajaran. Sebaliknya iklim, belajar yang kondusif dan menarik dapat dengan mudah mencapai tujuan pembelajaran dan pembelajaran yang dilakukan menyenangkan bagi peserta didik.

#### **f. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Service Cap***

##### **1) Analisis deskriptif ruang belajar tertata rapi dan bersih**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ruang belajar tertata rapi dan bersih. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 60 orang (62,5%) setuju, dan 25 orang (26%) sangat setuju, dan 11 orang (11,5%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 62,5% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa memperoleh kesenangan dalam belajar karena ruang belajar selalu tertata dengan rapi dan bersih. Trinova (2018) menyatakan jika mahasiswa senang dalam belajar berarti kualitas layanan yang diberikan perguruan tinggi baik.

##### **2) Analisis deskriptif ruang kuliah sejuk dan nyaman dalam belajar**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ruang kuliah sejuk dan nyaman dalam belajar. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,5%) setuju, 35 orang (36,5%) sangat setuju, dan 8 orang (8,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 53% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa senang dalam belajar karena ruang kuliah sejuk dan nyaman. Ruang kuliah sejuk dan nyaman mempengaruhi hasil belajar mahasiswa, sebagaimana dikemukakan oleh Nisa Fadilah (2018) menyatakan suasana aman dan nyaman dalam

belajar penting sehingga peserta didik mampu meresapi pelajaran yang dipelajarinya dan sebaliknya jika kondisi ruangan tidak mendukung dalam proses pembelajaran maka peserta didik akan merasa tidak nyaman dalam belajar dan hal tersebut akan berdampak terhadap hasil peserta didik.

### **3) Analisis deskriptif peralatan belajar menunjang penyelesaian tugas dengan cepat**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan peralatan belajar menunjang penyelesaian tugas dengan cepat. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 34 orang (35,4%) sangat setuju, dan 13 orang (13,5%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 49% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasa memperoleh kepuasan dalam belajar karena peralatan belajar yang tersedia sangat membantu dalam penyelesaian tugas mereka dengan cepat. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Trinova (2018) bahwa mahasiswa tidak kecewa dengan fasilitas belajar yang disediakan perguruan tinggi berarti fasilitas belajar perguruan tinggi sudah baik karena itu perlu ditingkatkan.

## **g. Analisis Deskriptif *Internal Service Quality* dari Unsur *Reputation* dan *Credibility***

### **1) Analisis deskriptif pimpinan memiliki kinerja yang baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pimpinan memiliki kinerja yang baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 55 orang (57,3%) sangat setuju, 39 orang (6,3%) setuju, dan 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 53% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa sangat puas dalam belajar karena pimpinan memiliki kinerja yang baik dalam memimpin. Menurut Riduwan (2010) menyatakan pemimpin yang memiliki kinerja yang baik adalah pemimpin yang mau mendengarkan keluhan orang lain. Dalam hal ini termasuk mahasiswa, karena mahasiswa sangat puas dalam belajar disebabkan pimpinan memiliki kinerja yang baik, maka perlu dipertahankan.

### **2) Analisis deskriptif pimpinan sangat memperhatikan perkembangan dan kemajuan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pimpinan sangat memperhatikan perkembangan dan kemajuan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 47 orang (49%) sangat setuju, 37 orang (38,5 %) setuju, dan 12 orang (12,5%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 47% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah memperoleh pelayanan yang baik dalam belajar karena pimpinan selalu memperhatikan perkembangan dan kemajuan belajarnya. Lopiyoadi (2006) menyatakan bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang memuaskan karena pemimpin yang memiliki perhatian tulus dalam memberikan layanan.

### **3) Analisis deskriptif pimpinan sangat kooperatif terhadap mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pimpinan sangat kooperatif terhadap mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52.1%) sangat setuju, 44 orang (45,8 %) setuju, dan 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 52,1% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah memperoleh kesenangan dalam belajar karena pimpinan menunjukkan kooperatif terhadap mahasiswa.

## **2. Analisis Deskriptif *Service Capability***

### **a. Analisis Deskriptif *Service Capability* dari Unsur Kesesuaian Harapan dengan Kebutuhan**

#### **1) Analisis deskriptif pelayanan pegawai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pelayanan pegawai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 58 orang (60,4%) setuju, 9 orang (9,4%) setuju, dan 29 orang (30,2%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 58% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapat pelayanan yang yang baik dari pegawai. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diterima dan dirasakan mahasiswa sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan pegawai harus berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa. Trinova (2018) mengemukakan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa dianggap penting sehingga tidak menimbulkan kesenjangan. Hal ini berarti layanan yang baik bukan menurut kebutuhan pemberi layanan, tetapi menurut kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2011) menyatakan

layanan yang baik itu bukan berdasarkan sudut pandang penyelia layanan, tetapi berdasarkan sudut pandang pelanggan.

## **2) Analisis deskriptif informasi yang diberikan pegawai tidak membingungkan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan informasi yang diberikan pegawai tidak membingungkan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 56 orang (58,3%) setuju, 9 orang (9,4%) sangat setuju, dan 28 orang (29,2%) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai terkait dengan informasi yang diberikannya. Menurut Istianingsih dan Wijanto (2008) pelayanan yang berkualitas adalah informasi yang didapatkan dengan mudah (Istianingsih dan Wijanto, 2008). Sedangkan McLeod (2001) menyatakan informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, tepat waktu, lengkap dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang berkualitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Delone dan McClean (1992). Artinya semakin berkualitas informasi yang diterima mahasiswa semakin meningkat kepuasan mahasiswa tersebut.

## **3) Analisis deskriptif waktu yang disediakan pegawai cukup dalam menangani keluhan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan waktu yang disediakan pegawai cukup dalam menangani keluhan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 9 orang (9,4%) sangat setuju, 30 orang (31,3 %) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa yang lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa puas dengan kualitas layanan yang yang diberikan pegawai karena keluhan mereka dapat diselesaikan dengan tuntas sesuai waktu yang ditetapkan. Gespersz dalam Abd. Rahman (2017), menyatakan kualitas layanan ditentukan oleh keakuratan dan ketepatan waktu penyelesaian masalah mahasiswa dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan telah diperoleh kesuaian yang tinggi penyelesaian keluhan mahasiswa dengan waktu yang disediakan.

#### **4) Analisis deskriptif pelayanan yang diberikan pegawai memuaskan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pelayanan yang diberikan pegawai memuaskan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) setuju, 10 orang (10,4%) sangat setuju, 32 orang (33,3 %) kurang setuju, dan 4 orang (4,2 %) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 50% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapatkan layanan yang memuaskan dari pegawai. Layanan yang memuaskan merupakan layanan prima yang diberikan pegawai kepada mahasiswa. Abd. Rahman (2010) menyatakan layanan yang memuaskan itu adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan pegawai kepada pelanggan yang sesuai dengan kebutuhannya.

#### **5) Analisis deskriptif pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa cukup akurat**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa cukup akurat. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 65 orang (67,7%) setuju, 4 orang (4,2%) sangat setuju, 24 orang (25%) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 67,7% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa puas dengan keakuratan layanan yang diberikan pegawai. Layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa dikatakan akurat jika layanan tersebut bebas dari kesalahan. Aj. Ibnu Wibowo (2009) mengemukakan mahasiswa puas dengan layanan yang diberikan penyedia layanan karena layanan yang diberikan bebas dari kekeliruan. Layanan seperti demikian diperoleh jika layanan diberikan oleh orang-orang yang kompeten, Ricahrd dalam Meladiyah (2014) menyatakan orang yang kompeten adalah orang dapat diandalkan dalam memberikan layanan.

### **b. Analisis *Service Capability* dari Unsur Layanan dapat Dipercaya**

#### **1) Analisis deskriptif keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 45 orang (46,9%) sangat setuju, 43 orang (44,8%) setuju, dan 8 orang (8,3%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa sangat setuju 46,9% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa

mahasiswa sangat puas dengan keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa. Adil artinya tidak memihak kepada yang lain. Tim Penyusunan Pusat Kamus (2003) menyatakan adil adalah tidak berat sebelah atau memihak kepada orang lain. Sedangkan menurut Muhammad Joko (2012) adil adalah pelayanan yang sama untuk semua pelanggan. Menurut penulis keadilan terhadap mahasiswa perlu ditegakan secara konsisten karena: (1) dapat meminimalisir/menghilangkan kecurigaan di kalangan mahasiswa, (2) urusan dapat dilakukan dengan mudah karena orang yang bersikap adil akan dimuadahkan urusan oleh Allah, (3) menyehatkan mental, karena orang sikap adil akan menempatkan segala sesuatu sesuai dengan porsinya tanpa penyimpangan sehingga tidak menimbulkan beban mental yang mengganggu pikirannya, (4) menjaga keharmonisan, karena dengan sikap adil tidak ada seorangpun yang dirugikan sehingga keramonisan selalu terpelihara dengan baik.

Memperhatikan nilai guna sikap adil, maka sikap adil tersebut harus ditanamkan kepada mahasiswa sejak mulai keberadaan mereka di kampus sehingga teraktualisasi dalam kehidupan mereka sehari-hari.

## **2) Analisis deskriptif layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa tidak berbelit-belit**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa tidak berbelit-belit. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) sangat setuju, 41 orang (42,7%) setuju, 5 orang (5,2%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 52,1% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah memperoleh layanan yang terbaik karena layanan yang diberikan pegawai tidak berbelit-belit. Layanan yang baik itu adalah layanan yang didapatkan tidak rumit tetapi dengan mudah, sebagaimana dikemukakan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) layanan yang baik itu adalah layanan yang didapatkan dengan mudah. Layanan yang demikian merupakan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Dengan demikian layanan yang baik itu adalah layanan sesuai yang diinginkan mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan layanan yang baik adalah layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

### **3) Analisis deskriptif layanan akademik yang diberikan pegawai menyenangkan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan akademik yang diberikan pegawai menyenangkan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 59 orang (61,5%) sangat setuju, 30 orang (31,3%) setuju, 7 orang (7,3%) kurang setuju.

Hal ini mengindikasikan persentase pilihan mahasiswa mahasiswa sangat setuju (61,5%) lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapatkan layanan akademik yang sangat berkualitas, layanan yang demikian akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Menurut Solekhul Amin (2017) layanan akademik yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan akademik mahasiswa. Raja Wadwa (2006) menyatakan kepuasan akademik mahasiswa diperoleh dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

### **4) Analisis deskriptif layanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 47 orang (49%) setuju, 42 orang (43,8%) sangat setuju, 7 orang (7,3%) kurang setuju.

Hal ini menindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa mahasiswa setuju (49%) lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah memperoleh layanan menyenangkan karena layanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang mereka butuhkan. Layanan demikian menunjukkan tingginya kepedulian pimpinan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Indra Aditia Suhaji (2101) menyatakan pimpinan yang peduli dengan kebutuhan pelanggan akan berusaha mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan tersebut secara individual. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang baik bukan berdasarkan keinginan penyedia layanan, melainkan berdasarkan keinginan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa layanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

### **c. Analisis Deskriptif *Service Capability* dari Unsur Terstandar**

#### **1) Analisis deskriptif UIN memberikan layanan administrasi kepada mahasiswa sesuai dengan prosedur**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN memberikan layanan administrasi kepada mahasiswa sesuai dengan prosedur. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 42 orang (43,8%) sangat setuju, 40 orang (41,7%) setuju, dan 14 orang (14,6%) kurang setuju.

Hal ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa sangat setuju (43,8 %) lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapatkan pelayanan administrasi yang sangat memuaskan karena pelayanan yang administrasi diberikan pegawai sesuai dengan harapan mereka yaitu dilakukan sesuai dengan prosedur. Pelayanan administrasi dikatakan sesuai dengan prosedur jika pelayanan administrasi itu dilakukan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, sebagaimana dikemukakan oleh Muhammad Joko (2012) bahwa pelayanan administrasi yang sesuai dengan prosedur adalah pelayanan administrasi yang diberikan pegawai terhadap mahasiswa mengikuti tahapan-tahapan pelayanan.

#### **2) Analisis deskriptif UIN memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu secara adil dan tepat**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu secara adil dan tepat. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 45 orang (46,9%) sangat setuju, 37 orang (38,5%) setuju, dan 14 orang (14,6%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 46,9% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasa sangat senang karena pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu dilakukan secara adil dan tepat. Pemberian beasiswa secara adil artinya setiap mahasiswa mendapat peluang yang sama untuk mendapatkannya. Saidurrahman (2016) menyatakan pemberian beasiswa dilakukan secara adil, sehingga mahasiswa-mahasiswa memiliki hak yang sama untuk memperoleh beasiswa tersebut. Sedangkan pemberian beasiswa dilakukan dengan tepat, artinya memiliki akurasi yang tinggi (Muhammad Joko, 2012), yaitu orang yang menerima beasiswa betul-betul yang membutuhkannya.

Untuk menjamin pelaksanaan beasiswa pada perguruan tinggi dengan baik dapat dilakukan melalui monitoring. Kementerian Agama RI (2014) menyatakan bahwa

monitoring dan evaluasi perlu dilakukan untuk melihat pelaksanaan program bantuan beasiswa berjalan dengan baik, tepat tujuan dan sasaran.

### **3) Analisis deskriptif UIN menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan secara transparan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan secara transparan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) sangat setuju, 32 orang (33,3%) setuju, dan 13 orang (15,5%) kurang setuju dan 1 orang (1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 52,1% lebih besar persentase dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa sangat senang jika penggunaan dana kemahasiswaan dijelaskan secara transparan. Sesuai dengan peraturan presiden No. 26/2010 tentang transparansi pendapatan negara dan pendapatan daerah. Peraturan Presiden ini tentu berlaku juga untuk perguruan tinggi terkait dengan transparansi penggunaan dana kemahasiswaan karena sama-sama menyangkut penggunaan keuangan. Undang-Undang Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi juga menuntut transparansi pada perguruan tinggi. Transparansi dalam penggunaan keuangan sangat vital untuk menjadikan perguruan tinggi menjadi baik. Dede Ariani (2013) menyatakan transparan dalam penggunaan keuangan perguruan tinggi sangat penting karena dapat menjadikan perguruan tinggi lebih baik dan bermutu. Selain itu transparansi dalam pengelolaan keuangan dapat menghilangkan kecemburuan. Dede Ariani (2013) mengemukakan bahwa transparansi dalam pengelolaan keuangan dapat menghilangkan kecurigaan.

### **4) Analisis deskriptif UIN menangani permasalahan mahasiswa dengan adil**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN menangani permasalahan mahasiswa dengan adil. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) sangat setuju, 32 orang (33,3%) setuju, 13 orang (13,5%) kurang setuju, dan 1 orang (1,0 %) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa sangat setuju (52,1%) lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasa sangat senang karena permasalahannya diselesaikan dengan adil sesuai dengan yang mereka harapkan. Penyelesaian masalah dengan adil adalah penyelesaian masalah dilakukan akal dan hati nurani (Imam Suprayogo, 2014). Penyelesaian dengan mengedepankan akal saja memang dapat menyelesaikan masalah tetapi dapat merugikan sebagian orang dan bahkan bisa membahayakan. Penyelesaikan

dengan akal selalu mengedepankan untung rugi, cepat atau lambat, mudah sulit, beresiko atau tidak beresiko. Penyelesaian dengan akal hati nurani selalu mempertimbangkan baik buruk, manusiawi atau tidak manusiawi, jujur atau tidak jujur, adil atau tidak adil (Imam Suprayogo, 2014). Oleh karena itu, penyelesaian permasalahan mahasiswa harus dilakukan dengan adil yaitu mengedepankan akal sehat dan hati nurani.

#### **d. Analisis deskriptif *Service Capability* dari Unsur Bebas dari Kekeliruan**

##### **1) Analisis deskriptif layanan yang diberikan pegawai tanpa cacat**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan diberikan pegawai tanpa cacat. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 5 orang (5,2%) sangat setuju, 33 orang (44,4%) kurang setuju, dan 4 orang (4,2%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapat layanan yang memuaskan dari pegawai. Layanan yang memuaskan merupakan layanan yang diberikan dengan akurat. Tjandi Ciptono (2002) menyatakan kepuasan pelanggan diperoleh karena penyelia layanan dalam memberikan layanan tanpa melakukan kesalahan.

##### **2) Analisis deskriptif informasi yang diberikan pegawai tidak membingungkan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan informasi yang diberikan pegawai tidak membingungkan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 47 orang (49%) setuju, 5 orang (5,2%) sangat setuju, 40 orang (41,7%) kurang setuju, dan 4 orang (4,2%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 49% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa puas dengan kualitas informasi yang diberikan pegawai. Kepuasan mahasiswa terhadap informasi yang diberikan pegawai karena informasi tersebut tidak membingungkan mahasiswa tetapi dapat dipercaya, sebagaimana dikemukakan oleh Indra Aditya (2012) bahwa mahasiswa puas dengan informasi yang diberikan pegawai karena informasi itu akurat, tepat dan dapat dipercaya.

### **3) Analisis deskriptif layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 52 orang (54,2%) setuju, 12 orang (12,5%) sangat setuju, 30 orang (31,3%) kurang setuju, dan 2 orang (2,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 54,2% lebih besar dari persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa puas dengan kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan. Kepuasan mahasiswa itu diperoleh karena layanan yang diberikan penyedia layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Aditya Suhaji (2012) menyatakan kepuasan diperoleh karena adanya kemampuan untuk mewujudkan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

### **4) Analisis deskriptif layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa tepat waktu**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa tepat waktu. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 55 orang (57,3%) setuju, 6 orang (6,3%) sangat setuju, 35 orang (36,5%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentasenya dari pilihan mahasiswa yang setuju 57,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa senang dengan kualitas layanan yang diberikan pegawai. Kesenangan mahasiswa itu didapatkan karena layanan yang diberikan pegawai akurat dari segi waktu, sebagaimana dikemukakan oleh Indra Aditia Suhaji (2012) bahwa mahasiswa senang dengan kualitas layanan yang diberikan pegawai, karena layanan yang diberikan tepat waktu.

## **3. Analisis Deskriptif *External Service Quality***

### **a. Analisis *External Service Quality* dari Unsur *Tangibles***

#### **1) Analisis deskriptif ruang kuliah tertata dengan baik, rapi dan bersih**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ruang kuliah tertata dengan baik, rapi dan bersih. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 41 orang (42,7%) setuju, 12 orang (12,5%) sangat setuju, 40 orang (41,7%) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 42,7% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa

telah mendapat pelayanan yang menyenangkan dalam belajar karena ruang kuliah tertata dengan baik, rapi dan bersih. Ruang kuliah tertata baik, rapi dan bersih berpengaruh terhadap cara berpikir mahasiswa dan terhadap prestasi belajarnya. Tiara (2017) menyatakan ruang kuliah tertata dengan baik, rapi dan bersih memegang penting dalam belajar karena dapat berpengaruh terhadap pola pikir mahasiswa dan mahasiswa paham dengan baik terhadap materi kuliah yang disampaikan dosen sehingga prestasinya dapat diraih.

## **2) Analisis deskriptif ruang kuliah sejuk dan nyaman**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ruang kuliah sejuk dan nyaman. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,2%) setuju, 11 orang (11,5 %) sangat setuju, 31 orang (32,3%) kurang setuju, dan 1 orang (1,0 %) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 55,2% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapat pelayanan yang memuaskan dari perguruan tinggi dalam belajar karena ruang kuliah sejuk dan nyaman. Ruang kuliah sejuk dan nyaman dapat menyebabkan mahasiswa betah dalam belajar dan proses pembelajaran berlangsung dengan lancar dan baik. Tiara (2017) menyatakan ruang kuliah yang sejuk dan nyaman dapat menyebabkan mahasiswa senang dalam belajar dan tidak bosan sehingga proses pembelajaran berlangsung dengan kondusif.



**Gambar 6: Kondisi Ruang Kelas Belajar yang dilengkapi Sarana Belajar**

## **3) Analisis deskriptif ketersediaan kamar kecil cukup dan bersih**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ketersediaan kamar kecil cukup dan bersih. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang

(52,1%) setuju, 9 orang (9,4%) sangat setuju, 36 orang (37,5%) kurang setuju, dan 1 orang (1,0%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 52,1% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mendapat kepuasan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi berkenaan dengan ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih. Ketersediaan kamar kecil yang cukup adalah memenuhi kebutuhan mahasiswa, sedangkan ketersediaan kamar kecil yang bersih adalah nyaman dan tidak lembab, sebagaimana dikemukakan oleh Nining Adiwoso (2015), Ketua Umum Asosiasi Toilet Indonesia bahwa toilet yang ideal adalah dibersihkan setiap saat, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, aman, nyaman, kering, dan tidak lembab, karena toilet yang lembab mengandung bibit penyakit.

#### **4) Analisis deskriptif ketersediaan meja dan kursi mahasiswa lengkap dan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ketersediaan meja dan kursi mahasiswa lengkap dan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) setuju, 12 orang (12,5%) sangat setuju, 32 orang (33,3%) kurang setuju, dan 2 orang (2,1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 52,1% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mulai mendapat kualitas layanan yang bermutu dari perguruan tinggi karena ketersediaan meja dan kursi mahasiswa yang mulai lengkap dan baik sehingga mahasiswa mulai dapat belajar dengan aman dan nyaman serta tidak perlu memikirkan kursi untuk tempat duduk mereka, apalagi setelah pertemuan perwakilan mahasiswa dengan rektor beserta senat sebulan lalu yang semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana. Ketersediaan fasilitas belajar mahasiswa yang lengkap dan baik berpengaruh terhadap kenyamanan mahasiswa dalam belajar baik kenyamanan fisik maupun kenyamanan psikis, sedangkan kenyamanan mahasiswa tersebut dapat meningkatkan konsentrasi mahasiswa dalam belajar (Rista, 2016). Selain itu, fasilitas belajar yang baik seperti Wifi, meja dan kursi memberikan dampak terhadap kepuasan mahasiswa dalam belajar. Rista (2016) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung seperti meja, kursi, Wifi, dan lain-lain mempengaruhi terhadap kepuasan mahasiswa dalam belajar.

#### **5) Analisis deskriptif ketersediaan sarana belajar cukup dan berfungsi dengan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan ketersediaan sarana belajar cukup dan berfungsi dengan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96

mahasiswa adalah 49 orang (51,0%) setuju, 10 orang (10,4%) sangat setuju, 37 orang (38,5 %) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah mulai mendapat pelayanan yang menyenangkan, karena ketersediaan sarana belajar cukup dan sudah berfungsi dengan baik. Ketersediaan sarana belajar tersebut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Ganda (2016) menyatakan satu di antara faktor mempengaruhi terhadap kepuasan adalah ketersediaan sarana belajar yang memudahkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Teori ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Faiz (2016) yang mengemukakan sarana pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan terhadap kepuasan pelanggan dalam bidang pendidikan.



**Gambar 7: Masjid Kampus Dijadikan Sarana Belajar Al Qur'an bagi Mahasiswa**

**b. Analisis *External Service Quality* dari unsur *Reliability***

**1) Analisis deskriptif fasilitas penerangan kuliah berfungsi dengan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan fasilitas penerangan kuliah berfungsi dengan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 51 orang (53,1%) setuju, 10 orang (10,4%) sangat setuju, dan 35 orang (35,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 46,7% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti bahwa mahasiswa telah memperoleh kenyamanan dalam belajar karena perguruan tinggi memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pencahayaan ruang kuliah sehingga penerangan ruang kuliah berfungsi dengan baik. Penerangan ruang kuliah harus memenuhi kebutuhan peserta didik karena itu harus berfungsi dengan baik. Ikbal (2017) menyatakan

pencahayaannya di ruangan kelas harus mencukupi kebutuhan, kenyamanan dan kesehatan peserta didik.

## **2) Analisis deskriptif sarana belajar lengkap dan berfungsi dengan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan sarana belajar lengkap dan berfungsi dengan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 45 orang (46,9%) setuju, 7 orang (7,3%) sangat setuju, 41 orang (42,7%) kurang setuju, dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 46,9% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa sudah baik dengan tersedianya sarana belajar lengkap dan berfungsi dengan baik. Sarana belajar yang lengkap dan berfungsi dengan baik sangat urgen untuk terlaksananya proses pembelajaran dengan kondusif. Risata Sara (2016) menyatakan sarana mempunyai peran yang sangat penting bagi terlaksananya proses pembelajaran serta menunjang tercapai tujuan.

## **3) Analisis deskriptif kipas angin berfungsi dengan baik**

Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 1 orang (42,7%) kurang setuju, 2 orang (2,1%) tidak setuju, 40 orang (41,7%) setuju, dan 13 orang (13,5%) sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa kurang setuju 42,7% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lainnya. Hal ini berarti mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan perguruan tinggi karena sarana (kipas angin) belum berfungsi dengan baik sehingga mahasiswa merasa tidak nyaman dalam belajar dan ruangan belajar terasa panas. Padahal keberadaan sarana (kipas angin) mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sebagaimana dikemukakan oleh Faiz (2016) bahwa ketersediaan sarana prasarana akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

## **4) Analisis deskriptif sarana belajar tertata dengan rapi**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan sarana belajar tertata dengan rapi. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 39 orang (40,6%) setuju, 15 orang (13,5%) sangat setuju, 41 orang (42,7%) kurang setuju, dan 1 orang (1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang kurang setuju 42,7% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini berarti mahasiswa kurang puas dengan layanan yang diberikan perguruan tinggi dengan sarana belajar tertata rapi. Karena sarana belajar tersebut belum berfungsi dengan baik. Pada hal

sarana belajar sangat mendukung terhadap pencapaian tujuan belajar. Ardiman (2014) menyatakan sarana belajar merupakan obyek yang sangat vital dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan dalam proses belajar mengajar.

### **c. Analisis *External Service Quality* dari Unsur *Responsiveness***

#### **1) Analisis deskriptif pemilihan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu terlaksana dengan baik dan adil**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pemilihan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu terlaksana dengan baik dan adil. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, dan 47 orang (49%) sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 52,1% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang dilakukan dengan baik dan adil. Nikolaius Nasir (2010) pemberian beasiswa kepada mahasiswa dilakukan dengan adil sehingga mereka mempunyai peluang yang sama untuk memperolehnya. Artinya jika seorang mahasiswa telah mendapatkan beasiswa maka berikutnya diberikan kepada mahasiswa lain.

#### **2) Analisis deskriptif UIN membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan akademik melalui dosen PA**

Analisis deskriptif UIN membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan akademik melalui dosen PA. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) sangat setuju, dan 40 orang (41,7%) setuju, dan 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik melalui dosen PA sudah sangat baik. Layanan dikatakan sangat baik apabila layanan tersebut sesuai dengan yang diinginkan mahasiswa, sebagaimana dikemukakan oleh Dirgantari (2012) layanan dikatakan sangat baik apabila layanan yang diterima mahasiswa sesuai dengan yang diharapkannya.

#### **3) Analisis deskriptif UIN merespon keluhan mahasiswa dengan segera dan tuntas melalui dosen PA**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN merespon keluhan mahasiswa dengan segera dan tuntas melalui dosen PA. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut

dari 96 mahasiswa adalah 47 orang (49%) setuju, 46 orang (47,9%) sangat setuju, dan 3 orang (3,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 49% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perguruan tinggi dalam merespon keluhan mahasiswa dengan segera dan tuntas melalui dosen PA sudah menyenangkan mahasiswa. Layanan dikatakan menyenangkan mahasiswa jika layanan tersebut memberikan jalan keluar dari masalah yang dihadapi mahasiswa tersebut. Ariansyah (2013) menyatakan layanan yang menyenangkan itu adalah layanan yang memberikan solusi terbaik dari masalah yang dihadapinya.

#### **4) Analisis deskriptif UIN menyediakan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN menyediakan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) sangat setuju, dan 47 orang (49%) setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perguruan tinggi untuk pengobatan bagi mahasiswa yang sakit sudah sangat memuaskan mahasiswa, karena UIN Imam Bonjol Padang menyediakan klinik bagi mahasiswa yang sakit.

#### **d. Analisis *External Service Quality* dari Unsur *Assurance***

##### **1) Analisis deskriptif kenyamanan mahasiswa berurusan dengan dosen**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan kenyamanan mahasiswa berurusan dengan dosen. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,2%) setuju, 3 orang (3,1%) sangat setuju, 39 orang (40,6%) kurang setuju, dan 2 orang (2,1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 55,2% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan kenyamanan yang mereka peroleh ketika berurusan dengan dosen. Hal ini berarti kepuasan mahasiswa erat kaitannya dengan kenyamanan yang didapatkan mahasiswa dalam berurusan. Kenyamanan merupakan perasaan puas seseorang karena layanan yang diterimanya cukup menyenangkan sesuai dengan harapannya. Rustami (2016) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang seseorang karena layanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya.

## **2) Analisis deskriptif terhadap kesulitan belajar mahasiswa diperhatikan dosen**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan kesulitan belajar mahasiswa diperhatikan dosen. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 47 orang (49%) setuju, 11 orang (11,5%) sangat setuju, 36 orang (37,5%) kurang setuju, dan 2 orang (2,1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 49% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari perguruan tinggi karena dosen menaruh perhatian serius terhadap kesulitan belajar mahasiswa. Loiyoadi (2016) menyatakan bahwa mahasiswa telah mendapatkan layanan yang memuaskan karena dosen perguruan tinggi memberikan perhatian tulus menangani kesulitan belajar mahasiswa.

## **3) Analisis deskriptif terhadap permasalahan akademik mahasiswa diselesaikan dengan tuntas oleh bagian akademik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan permasalahan akademik mahasiswa diselesaikan dengan tuntas oleh bagian akademik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 4 orang (4,2%) sangat setuju, dan 43 orang (44,8%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa telah mendapatkan pelayanan yang baik dari perguruan tinggi, karena dosennya menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa dengan tuntas sesuai dengan harapan mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan layanan yang baik adalah layanan yang dirasakan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkannya.

## **4) Analisis deskriptif terhadap pelayanan portal terlaksana dengan lancar dan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pelayanan portal terlaksana dengan lancar dan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 10 orang (10,4%) sangat setuju, dan 37 orang (38,5%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa senang dengan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi karena portal yang disediakan perguruan tinggi dapat dimanfaatkan mahasiswa dengan lancar dan baik. Perasaan senang itu diperoleh karena yang dirasakan mahasiswa sesuai dengan

yang diharapkan. Nenden (2018) menyatakan perasaan senang seseorang sebagai hasil perbandingan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Namun untuk sangat setuju hanya memperoleh 10,4% yang ditandai dengan kondisi keseharian yang ditemui bahwa terkadang layanan portal tidak lancar sehingga proses mahasiswa dalam menginput Kartu Rencana Studi (KRS) terkadang terkendala, sehingga dibutuhkan waktu perpanjangan dari TIPD untuk melayani mahasiswa yang akan mendaftar ulang, dan berbagai contoh lainnya.

**e. Analisis *External Service Quality* dari Unsur *Empathy***

**1) Analisis deskriptif terhadap UIN berusaha memahami dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan UIN berusaha memahami dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, dan 42 orang (43,8%) sangat setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan layanan perguruan tinggi dalam mengembangkan bakat dan minat mahasiswa. Kepuasan itu didapatkan karena pengembangan bakat dan minat mahasiswa itu mendapat perhatian dan dukungan dari perguruan tinggi. Perhatian dan dukungan perguruan tinggi terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa adalah berupa penyediaan fasilitas *band/music*, tilawah, koperasi, pramuka, suara kampus, lapangan sepak bola, tenis, volley dan badminton, pelatihan kepemimpinan dan ilmiah dan berbagai laboratorium (Sejarah Ringkas IAIN).



**Gambar 8: Prestasi MSQ yang Diperoleh Mahasiswa**

## **2) Analisis deskriptif terhadap UIN memonitor kondisi mahasiswa di tempat tinggalnya**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN memonitor kondisi mahasiswa di tempat tinggalnya. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 55 orang (57,3%) sangat setuju, dan 37 orang (38,5%) setuju dan 4 orang (4,2%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 57,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa senang dengan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi dalam memonitor keadaan mereka di tempat tinggalnya. Keadaan ini sesuai dengan keinginan mereka dan orang tua mereka. Ibnu Wibowo (2009) menyatakan bahwa mahasiswa senang dengan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan keinginan mahasiswa.

## **3) Analisis deskriptif terhadap respon UIN baik dan cepat terhadap hambatan urusan mahasiswa dalam bidang akademik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan respon UIN baik dan cepat terhadap hambatan urusan mahasiswa dalam bidang akademik. Tanggap mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, dan 41 orang (42,7%) sangat setuju dan 1 orang (1,0 %) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa senang dengan respon perguruan tinggi yang cukup baik dan cepat terhadap hambatan urusan mahasiswa dalam bidang akademik. Kesenangan mahasiswa itu disebabkan perguruan tinggi memberikan solusi yang memuaskan dari permasalahan akademik mahasiswa. Ariansyah (2013) menyatakan layanan yang menyenangkan adalah layanan yang memberikan solusi terbaik dari permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

## **4. Analisis Deskriptif *World Class University***

### **a. Analisis *World Class University* dari kualitas riset**

#### **1) Analisis deskriptif mahasiswa dilibatkan dalam seminar penelitian**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan mahasiswa dilibatkan dalam seminar penelitian. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 55 orang (57,3%) sangat setuju, 37 orang (38,5%) setuju, dan 4 orang (4,2%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 57,3 % lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas dilibatkan perguruan tinggi dalam seminar penelitian. karena dengan keterlibatan itu mereka akan mendapat keterampilan dalam menulis proposal penelitian. Rully Charitas (2016) yang menyatakan keterlibatan mahasiswa dalam seminar penelitian akan menghasilkan mahasiswa yang mampu membuat proposal penelitian. Hal ini juga berarti menumbuhkan kecintaan mahasiswa terhadap penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Wisnu Jatmiko (2016) bahwa keterlibatan mahasiswa dalam proposal penelitian akan melahirkan generasi baru yang berminat dalam penelitian.

## **2) Analisis deskriptif mahasiswa dilibatkan dalam penelitian dosen**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan mahasiswa dilibatkan dalam penelitian dosen. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 60 orang (62,5%) sangat setuju, 29 orang (30,2%) setuju, dan 7 orang (7,3%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 62,5% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat senang dilibatkan dalam penelitian dosen, karena dengan keterlibatan dalam penelitian mereka akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan penelitian. Askal Salim (2017) menyatakan dengan keterlibatan mahasiswa dalam penelitian memungkinkan mereka mendapat pengalaman langsung dari penelitian. Selain itu melibatkan mahasiswa dalam penelitian menjadi bagian pengkaderan. Begitu dengan keterlibatan mahasiswa dalam penelitian berarti mereka juga mempunyai andil untuk menghasilkan solusi dari permasalahan yang ada. Karena penelitian pada dasarnya adalah mencari jalan keluar terhadap permasalahan yang ada. Muhammad Rizki (2016) menyatakan penelitian pada hakikatnya sebagai upaya untuk menghasilkan solusi atas berbagai permasalahan yang ada baik di lingkungan pendidikan maupun di luar kampus. Hal yang senada dikemukakan oleh Siswono (2010) bahwa penelitian merupakan suatu kegiatan yang sistematis dan obyektif untuk memecahkan suatu permasalahan.

Selain itu penelitian ilmiah juga untuk mencari kebenaran ilmiah, sebagaimana dikemukakan oleh Majelis Profesor Riset Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (2007) yang menyatakan keterampilan meneliti merupakan suatu keterampilan untuk melakukan penelitian ilmiah dalam rangka pencarian kebenaran ilmiah dengan

menerapkan metode ilmiah yang bersandar pada penalaran ilmiah yang teruji. Mahasiswa dituntut untuk mampu melakukan penelitian dan menghasilkan karya tulis ilmiah. Tim penyusun KKNi Dikti (2013) menyatakan sebagai mahasiswa dituntut untuk mampu melakukan penelitian dan menghasilkan karya ilmiah (skripsi) sebagai bagian kompetensi lulusan perguruan tinggi.

### **3) Analisis deskriptif mahasiswa dilibatkan dalam seminar penulisan artikel**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan mahasiswa dilibatkan dalam seminar penulisan artikel. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 51 orang (53,1%) sangat setuju, 40 orang (41,7%) setuju, dan 5 orang (5,2%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 53,1% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa antusias mahasiswa sangat tinggi jika mereka dilibatkan dalam seminar penulisan artikel karena mereka akan mendapatkan keterampilan dalam menulis di artikel. Rully Chartias (2016) menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam seminar penulisan artikel menyebabkan mereka mampu melakukan penelitian sampai menulis di jurnal.

### **4) Analisis deskriptif mahasiswa dilibatkan dalam penulisan artikel di jurnal akreditasi atau Scopus**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan mahasiswa dilibatkan dalam penulisan artikel di jurnal akreditasi atau Scopus. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) sangat setuju, 39 orang (40,6%) setuju, dan 3 orang (3,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 56,3 % lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat senang dilibatkan dalam seminar penulisan artikel di jurnal akreditasi atau Scopus. Rully Chartias (2016) menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam seminar penelitian di jurnal akreditasi atau scopus menyebabkan mereka memiliki keterampilan meneliti sampai publikasi ilmiah di jurnal jurnal terakreditasi atau Scopus.



**Gambar 9: Kegiatan LPPM tentang Strategi Publikasi Ilmiah Nasional dan Internasional yang dapat Melibatkan Mahasiswa**

## **b. Analisis *World Class University* dari Kualitas Pengajaran**

### **1) Analisis deskriptif pembelajaran dosen memuaskan mahasiswa**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan pembelajaran dosen memuaskan mahasiswa. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 21 orang (21,9%) sangat setuju, 16 orang (16,7%) kurang setuju, dan 5 orang (5,2%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan pembelajaran dosen, karena pembelajaran dosen memiliki kualitas yang baik. Pembelajaran dengan kualitas yang baik diperoleh melalui peningkatan jenjang pendidikan dosen. Saat ini dosen berpendidikan S3 sebanyak 73 orang, sedangkan tahun 2010 hanya 55 orang (Bagian Kepegawaian UIN Imam Bonjol Padang, 2019). Salah satu kriteria universitas kelas dunia diukur dari kualitas pembelajaran (Linda Setiawati. 2014). Pembelajaran dikatakan memiliki kualitas yang baik jika pembelajaran itu memenuhi harapan mahasiswa. Menurut Dirgantari (2012) kualitas pembelajaran dikatakan baik jika pembelajaran sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

### **2) Analisis deskriptif kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik pada saat perkuliahan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik pada saat perkuliahan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 24 orang (25%) sangat setuju, 19 orang (19,8%) kurang setuju, dan 4 orang (4,2%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan kualitas pembelajaran dosen karena dosen mampu menghadirkan suasana akademik pada saat perkuliahan. Suasana akademik dapat dihidupkan dengan cara menciptakan iklim akademik yang sejuk dan menyenangkan. Siadurrahman (2016) menyatakan suasana akademik dapat dihidupkan dengan menciptakan iklim akademik yang baik dan nyaman. Selain itu suasana akademik juga dapat dihidupkan dengan menampilkan sikap simpatik dosen dalam menghargai mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan suasana akademik yang sejuk dan nyaman dapat diwujudkan dengan sikap sopan dosen dalam menghargai mahasiswa.

### **3) Analisis deskriptif relevansi pengetahuan (bahan ajar) yang diberikan dosen dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*)**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan relevansi pengetahuan (bahan ajar) dosen dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*). Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 54 orang (56,3%) setuju, 23 orang (24%) sangat setuju, dan 19 orang (19,8%) kurang setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 56,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan kualitas pelajaran yang diberikan dosen karena pengetahuan yang diberikan dosen sudah baik sesuai dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*) atau sesuai dengan tuntutan masa depan mahasiswa. Dirgantari (2012) menyatakan kualitas pembelajaran yang di berikan dosen cukup baik karena sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masa depan mahasiswa.

## **c. Analisis *World Class University* dari Keterserapan Lulusan**

### **1) Analisis deskriptif lulusan mampu bersaing dalam lapangan pekerjaan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan lulusan mampu bersaing dalam lapangan pekerjaan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 49 orang (51%) setuju, 25 orang (26%), sangat setuju, 19 orang (19,8%) dan 3 orang (3,1%) tidak setuju.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa senang sebagai mahasiswa UIN Imam Bonjol karena perguruan tingginya mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas. Lulusan yang berkualitas adalah lulusan yang memiliki kompetensi memasuki lapangan pekerjaan. Linda Setiawati (2014)

menyatakan salah satu ciri *world class university* adalah kemampuan perguruan tinggi menghasilkan lulusan yang berkualitas dalam memasuki pasar kerja.

## **2) Analisis deskriptif sebagian besar lulusan terserap dalam lapangan pekerjaan**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan sebagian besar lulusan terserap dalam lapangan pekerjaan. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 orang mahasiswa adalah 56 orang (58,3%) setuju, 20 orang (20,8%) setuju, 19 orang (19,8%) kurang setuju, dan 1 orang (1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 58,3% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas sebagai mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang karena sebagian besar lulusannya terserap oleh dunia kerja. Suatu perguruan tinggi yang sebagian lulusannya terserap dalam lapangan pekerjaan menunjukkan perguruan tinggi bermutu, sebagaimana dikemukakan oleh Linda Setiawati (2014) bahwa perguruan tinggi yang bermutu adalah apabila lulusannya cepat terserap di dunia kerja. Kabag akademik UIN Imam Bonjol (2019) menyatakan sebagian besar lulusan UIN telah diserap oleh dunia kerja dan sebagian lagi melanjutkan pendidikan baik di dalam, dan ada yang di luar negeri.

## **3) Analisis deskriptif lulusan memuaskan pengguna**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan lulusan memuaskan pengguna. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 orang mahasiswa adalah 48 (50%) setuju, 27 orang (28,1%) sangat setuju, 19 orang (19,8%) kurang setuju, dan 1 orang (1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 50% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas sebagai mahasiswa UIN karena lulusannya diterima dengan baik oleh masyarakat. Aminuddin (2016) menyatakan penerimaan masyarakat terhadap lulusan UIN cukup baik. Penerimaan masyarakat yang cukup baik terhadap lulusan UIN disebabkan masyarakat merasakan keunggulan lulusan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Usman dalam Linda Setiawati (2014) bahwa semua pihak mengakui keunggulan lulusan tersebut dan merasa puas.

## **4) Analisis deskriptif lulusan dimanfaatkan masyarakat dengan baik**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan lulusan dimanfaatkan masyarakat dengan baik. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 49 orang (51%) setuju, 27 orang (28,1%) setuju, 19 orang (4,2%) kurang setuju, dan 1 orang (1%) tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 51% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas sebagai mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang karena lulusan dimanfaatkan masyarakat dengan baik disebabkan keberhasilan mereka di tengah masyarakat. Aminuddin (2016) penggunaan lulusan oleh masyarakat karena keberhasilan lulusan tersebut dalam lapangan pekerjaan sebagai guru di SD/MI/SMP/MTs/SMA/SMK/MAN, sebagai pemimpin formal dan informal.



**Gambar 10: Lulusan diminta menjadi Narasumber yang Telah berhasil Berwirausaha**

#### **d. Analisis *World Class University* dari Orientasi Internasional**

##### **1) Analisis deskriptif upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan melakukan seminar internasional**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan melakukan seminar internasional. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 50 orang (52,1%) sangat setuju, 44 orang (45,8%) setuju, 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 50% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa bangga sebagai mahasiswa UIN karena melibatkan mereka dalam seminar internasional. Seminar internasional ini dilakukan UIN agar lembaga ini mempunyai citranya yang baik dari perguruan tinggi lainnya. Citra yang baik suatu perguruan tinggi merupakan modal untuk menuju *world class university*. Dirgantari (2012) menyatakan citra yang baik perguruan tinggi penting untuk menuju *world class university*.



**Gambar 11: Seminar Internasional Pascasarjana tentang *Islamic Education***

**2) Analisis deskriptif upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan melakukan kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi baik dalam maupun luar negeri**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan melakukan kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi baik dalam maupun luar negeri. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 53 orang (55,2 %) sangat setuju, 41 orang (42,7%) setuju, dan 2 orang (2,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 55,2% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas sebagai mahasiswa UIN karena perguruan tingginya aktif melakukan kerjasama dengan perguruan lain baik di dalam maupun di luar negeri. Kerjasama dengan perguruan tinggi lain merupakan basis menuju *world class university*. Marsigit (2009) menyatakan kerjasama dilakukan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) dengan beberapa perguruan tinggi di Australia, Malaysia, Jepang, Cina, Taiwan, Jerman, dan USA dalam menuju *world class university*. UIN Imam Bonjol sebagai suatu perguruan tinggi telah melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi, baik dalam maupun luar negeri seperti McGill University Canada, INIS Belanda, Al Azhar University Cairo, Universitas Kebangsaan Malaysia, Kolej Darul Hikmah Malaysia, Universitas Indonesia Jakarta, Universitas Padjajaran Bandung, dan dengan lembaga-lembaga lain baik dalam maupun luar negeri sebanyak 29 perguruan tinggi dan lembaga dalam menuju *world class university* (Sejarah Ringkas IAIN).



**Gambar 12: Seminar Internasional dengan mengundang Kerjasama dengan Perguruan Tinggi Dalam dan Luar Negeri**

### **3) Analisis deskriptif upaya UIN menuju universitas kelas dunia dengan cara menarik mahasiswa asing belajar di UIN**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan cara menarik mahasiswa asing belajar di UIN. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 61 orang (63,5%) sangat setuju, 32 orang (33,3%) setuju, dan 3 orang (3,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang setuju 54% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa bangga sebagai mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang karena perguruan tinggi mereka diminati oleh mahasiswa asing sebagai tempat studi mereka. Keberadaan mahasiswa asing pada suatu perguruan tinggi merupakan suatu keharusan bagi perguruan tinggi dalam mewujudkan *world class university*. Dirgantari (2012) menyatakan salah satu kriteria universitas kelas dunia adalah adanya mahasiswa asing di universitas tersebut. Adanya mahasiswa pada suatu perguruan tinggi menunjukkan perguruan tinggi tersebut telah diperhitungkan dunia. Dirgantari (2012) menyatakan adanya mahasiswa asing pada suatu perguruan tinggi merupakan indikasi bahwa perguruan tinggi tersebut telah diakui dunia.

### **4) Analisis deskriptif upaya UIN menuju universitas kelas dunia dengan cara menarik mahasiswa asing melalui promosi ke beberapa negara**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan cara menarik mahasiswa asing melalui promosi ke beberapa negara. Respon

mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 48 orang (50%) sangat setuju, 44 orang (45,8%) setuju, dan 4 orang (4,2%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 50% lebih besar persentasenya dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas sebagai mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang karena semakin meningkat minat mahasiswa asing belajar di perguruan tersebut. Meningkatnya jumlah mahasiswa asing belajar di UIN sebagai dampak promosi yang dilakukan UIN ke beberapa negara baik secara langsung maupun melalui media internet. UIN Malang sudah kedatangan mahasiswa dari 29 negara untuk mengambil studi di UIN Malang (Sugeng, 2014). Negara Singapura sangat gencar melakukan promosi ke Mancanegara dan beberapa negara Asia lainnya dan Afrika sehingga pelajar dan mahasiswa asing di Singapura diperkirakan 80.000 ribu orang. Diperkirakan dari pendidikan saja Singapura memperoleh pendapatan sekitar 4 triliun (Dirgantari, 2012). Dengan demikian keberadaan mahasiswa asing di Singapura bukan saja bukan saja untuk meningkatkan reputasi perguruan tingginya, tetapi juga untuk pendapatan devisa negara.

#### **5) Analisis deskriptif upaya UIN menuju universitas kelas dunia dengan mendorong dosen sebagai narasumber seminar internasional baik dalam maupun luar negeri**

Analisis deskriptif terhadap pernyataan upaya UIN menuju universitas kelas dunia dengan mendorong dosen sebagai narasumber seminar internasional baik dalam maupun luar negeri. Respon mahasiswa terhadap pernyataan tersebut dari 96 mahasiswa adalah 59 orang (61,5%) sangat setuju, 34 orang (35,4%) setuju, dan 3 orang (3,1%) kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persentase pilihan mahasiswa yang sangat setuju 61,5 % lebih besar dari persentase dari pilihan mahasiswa lain. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat bangga sebagai mahasiswa UIN karena dosen aktif sebagai narasumber internasional baik dalam maupun luar negeri. Reza Fahmi sering menjadi pemateri atau presenter dalam berbagai seminar nasional dan internasional, dan sudah delapan kali menjadi presenter dalam seminar nasional dan sepuluh kali dalam seminar internasional. Bahkan berkat prestasi akademik dan karya jurnal ia hasilnya dia dinobatkan sebagai dosen teladan nasional tingkat empat (Suara Kampus, 2019).



**Gambar 13: Dosen UIN menjadi narasumber pada Kegiatan Annual Conference**

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian hipotesis mutlak dilakukan dengan korelasi dan regresi untuk mendapat tingkat pengaruh variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* menuju *world class university*. Pengujian hipotesis tersebut dapat dilakukan bila persyaratan analisis terpenuhi antara lain data berdistribusi normal dan data berasal dari populasi yang homogen.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorof Smirnof. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Data**

Variabel	Kolmogorof Smirnof	
	Sig	Normal
<i>Internal Service Quality</i>	0,55	Normal
<i>Service Capability</i>	0,13	Normal
<i>External Service Quality</i>	0,71	Normal
<i>World Class University</i>	0,61	Normal

Hasil uji normalitas pada tabel di atas mengindikasikan bahwa variabel *internal service quality* signifikan dengan nilai sebesar  $0,55 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi frekuensi data *internal service quality* berdistribusi normal. Variabel *service capability* signifikan karena nilainya  $0,13 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa data *service capability* berdistribusi frekuensi normal. Variabel *external service quality* berdistribusi normal karena nilainya  $0,71 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa

data *external service quality* berdistribusi frekuensi normal. Variabel *world class university* berdistribusi normal karena nilainya  $0,61 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa data *world class university* berdistribusi frekuensi normal.

Memperhatikan hasil uji normalitas yang dilakukan terhadap semua variabel diperoleh hasilnya berdistribusi normal. Oleh karena itu dapat digunakan untuk melakukan uji hipotesis.

#### b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mendapatkan data apakah homogen atau tidak. Hasil uji homogenitas diperoleh hasilnya bahwa data homogen. Hasil uji homogenitas tersebut dapat diperhatikan pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas Data**

No.	Variabel Penelitian	Signifikan	Keterangan
1.	<i>Internal Service Quality</i>	0,81	Homogen
2.	<i>Service Capability</i>	0,307	Homogen
3.	<i>External Service Quality</i>	0,44	Homogen

Hasil analisis data di atas mengindikasikan bahwa nilai  $\alpha \text{ sign} > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian homogen sehingga layak digunakan untuk menguji hipotesis.

## 2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian merupakan tahapan berikutnya dari terpenuhi persyaratan analisis yaitu data berdistribusi normal dan homogen. Hasil pengujian normalitas mengindikasikan bahwa distribusi frekuensi data berdistribusi normal  $> 0,05$  bermakna persyaratan analisis terpenuhi. Begitu juga hasil pengujian homogenitas mengindikasikan bahwa nilai signifikan probability pada setiap variabel homogen  $> 0,05$ , hal ini juga bermakna persyaratan analisis terpenuhi.

### **Hipotesis Pertama: *Internal Service Quality* memberikan pengaruh menuju *World Class University***

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan uji t, Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai  $t \text{ hit} > t \text{ tabel}$ . Karena nilai  $t \text{ hitung } 1,17 > t \text{ tabel}$  pada  $\alpha 0,242$ . Hal ini mengindikasikan bahwa secara persial terdapat pengaruh signifikan *internal service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* pada taraf kepercayaan 0,90. Dengan demikian hipotesis ini terbukti kebenarannya secara meyakinkan. Pengaruh *internal service quality*

menuju *world class university* adalah sebesar 70,56%, sisanya 29,44% merupakan pengaruh variabel lain yang tidak termasuk ranah penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Internal service quality* mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Hal ini bermakna semakin baik *internal service quality* suatu perguruan tinggi semakin besar peluang untuk mencapai *world class university*, karena *internal service quality* mempunyai pengaruh yang cukup kuat. Oleh sebab itu, *internal service quality* harus menjadi perhatian serius pengelola perguruan tinggi agar dapat menuju *world class university*. Untuk menjamin terlaksananya *internal service quality* yang cukup baik pengelola perguruan tinggi sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan *internal service quality* tersebut dan fasilitas tersedia baik kualitas dan kuantitasnya berfungsi dengan baik mendukung terwujudnya *world class university*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Dirgantari bahwa *internal service quality* memberikan pengaruh terhadap citra perguruan tinggi dalam menuju *world class university*. *Internal service quality* yang berkualitas merupakan modal utama bagi perguruan tinggi menuju *world class university*. Selain itu *internal service quality* yang baik dapat menjadi pendorong kuat bagi perguruan tinggi dalam menuju *world class university*. Karena itu *internal service quality* yang baik merupakan kewajiban bagi pengelola perguruan tinggi mewujudkannya dalam upaya menjamin kualitas *internal service quality* tersebut. *Internal service quality* yang sudah baik harus ditingkatkan terus menerus meskipun menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan dalam mewujudkan *world class university*.

**Hipotesis Kedua: *Service Capability* memberikan pengaruh menuju *Word Class University***

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan uji “t” , Hasil uji “t” menunjukkan bahwa nilai t hitung > tabel. Karena nilai t hitung 1,94 > t tabel pada alpha 0,55. Hal ini mengindikasikan terdapat pengaruh yang signifikan antara *service capability* terhadap terhadap upaya UIN menuju *world class university* pada taraf kepercayaan 0,90. Dengan demikian hipotesis ini terbukti kebenarannya. Pengaruh *service capability* terhadap upaya UIN menuju *world class university* adalah sebesar 35,34%, sisanya 64,66% merupakan pengaruh variabel lain yang tidak masuk kajian penelitian ini.

Hasil ini mengindikasikan bahwa *service capability* belum mempunyai pengaruh yang besar terhadap upaya UIN menuju *world class university*, pengaruhnya hanya sebesar 35,34%. Penyebab belum besarnya pengaruh *service capability* terhadap upaya UIN

menuju *world class university* karena pengaruh variabel di luar variabel *service capability* cukup besar. Oleh sebab itu, *service capability* harus menjadi perhatian tinggi bagi pengelola perguruan tinggi untuk ditingkatkan melalui *effective training* sehingga *service capability* tersebut memberikan pengaruh yang cukup bedar terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Untuk menjaga agar *service capability* tetap meningkat dalam menuju *world class university* maka pengelola perguruan tinggi melakukan supervisi secara periodik terhadap *service capability* tersebut sehingga peningkatannya terjamin dengan baik.

Hasil peneltian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puspo (2012) bahwa *service capability* yang baik berdampak terhadap upaya perguruan tinggi menuju *world class university*. Hal ini bermakna *service capability* yang berkualitas memberikan sumbangan terhadap upaya menuju *world class university*. Hasil penelitian yang dilakukan Linda Setawati (2014) terhadap perguruan tinggi di Jawa Barat juga menunjukkan bahwa *service capability* telah baik meskipun belum maksimal dalam menuju *world class university*. Hal ini menunjukkan bahwa upaya menuju *world class university* dapat diwujudkan jika disiapkan dengan sumber daya yang berkualitas. Mohammad Nasir (2016) menyatakan hasil evaluasi tahun 2016 Universitas Indonesia naik ranking dari 325 menjadi 227, Institut Teknologi Bandung sebelumnya 401 naik menjadi 301, dan Universitas Gajah Mada dari 501 menjadi 440. Hal ini menunjukkan bahwa *world class university* dapat diraih atau ditingkatkan dengan tekad yang kuat semua sumberdaya ada di suatu perguruan tinggi.

**Hipotesis Ketiga: *External Service Quality* memberikan pengaruh menuju *World Class University***

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan uji “t” , Hasil uji “ t” menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel. Karena nilai t hitung 1,20 > t tabel pada alpha 0,202. Hal ini mengindikasikan bahwa secara persial terdapat pengaruh yang signifikan antara *external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* pada taraf kepercayaan 0.90. Dengan demikian hipotesis ini terbukti kebenarannya. Pengaruh *external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* adalah sebesar 14,4%, sisanya 85,6% pengaruh variabel lain yang tidak masuk bahasan penelitian ini.

Hasil ini menunjukan bahwa variabel *external service quality* belum memiliki pengaruh yang cukup kuat menuju *world class university*, pengaruhnya baru sebesar 14,4%. Penyebab belum kuatnya pengaruh *external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* karena pengaruh faktor lain yang lebih kuat dibandingkan

dengan pengaruh *external service quality*. Oleh karena itu *external service quality* harus ditangani secara sungguh-sungguh oleh pengelola perguruan tinggi agar berkualitas dalam menuju *world class university*. Untuk menjaga *external service quality* tetap berkualitas pengelola perguruan tinggi harus melakukan monitoring secara berkala terhadap *external service quality* tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kardoyo dan Ahmad Nurkin (2016) bahwa penyelenggaraan pendidikan tinggi (*external service quality*) dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. *External service quality* perguruan tinggi merupakan basis kuat menuju *world class university*. Karena itu *external service quality* yang bermutu merupakan tanggung jawab pimpinan mewujudkannya di perguruan tinggi. *External service quality* yang sudah baik perlu ditingkatkan ke tingkat yang lebih baik sehingga dapat menunjang dalam mencapai *world class university*.

**Hipotesis Keempat: *Internal service quality, service capability dan external service quality* memberikan pengaruh menuju *world class university***

Pengujian hipotesis ini dilakukan melalui uji F. Hasil uji F diperoleh nilai F hitung  $3,73 > f$  Tabel pada alpha 0,14. Hal ini mengindikasikan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh secara simultan *internal service quality, service capability dan external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* pada taraf kepercayaan 0,90. Dengan demikian hipotesis ini terbukti kebenarannya. Pengaruh variabel *internal service quality, service capability dan external service quality* secara simultan menuju *world class university* diperoleh dengan menggunakan nilai *R Square* ( $R^2$ ) yaitu  $KD = r^2 \times 100\%$  (Viny Jennifer, 2017). Hasil analisis diperoleh nilai R 0,329 dan nilai *R Square* 0,108. Angka tersebut digunakan untuk menghitung besar pengaruh *internal service quality, service capability dan external service quality* secara simultan terhadap upaya UIN menuju *world class university*.

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100 \% \\ &= (0,329)^2 \times 100 \% \\ &= 10,82 \% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa *internal service quality, service capability dan external service quality* secara simultan memberikan kontribusi terhadap upaya UIN menuju *world class university* sebesar 10,82%, sisanya 89,18% merupakan pengaruh variabel lain di luar penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara bersama-sama belum memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Hal ini bermakna bahwa pengaruh lain lebih tinggi dibandingkan dengan pengaruh variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara simultan dalam menuju *world class university*. Karena variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara bersama-sama terhadap upaya UIN menuju *world class university* belum tinggi. Oleh karena itu, variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara simultan harus diperhatikan dengan baik oleh pengelola perguruan tinggi agar pengaruhnya cukup tinggi terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Untuk menjaga variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara bersama-sama tetap memberikan pengaruh yang tinggi, maka pengelola perguruan tinggi melakukan monitoring secara berkala terhadap variabel *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* tersebut sehingga tetap memberikan pengaruh yang tinggi terhadap upaya UIN menuju *world class university*.

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh Linda Setiawati (2014) yang menyatakan pengembangan suatu perguruan tinggi menuju *world class university* harus dilihat dari *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality*. Hasil penelitian Linda Setiawati terhadap *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* sudah terpenuhi dalam pengembangan perguruan tinggi menuju *world class university* meskipun belum maksimal. Hal ini bermakna upaya menuju *world class university* telah dilakukan namun perlu perbaikan dan peningkatan secara terus menerus sehingga *world class university* dapat diwujudkan di masa depan.

### **C. Pembahasan**

Berikut pembahasan dari temuan penelitian ini:

1. *Internal service quality* dari unsur *professionalism* dan *skill* yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah pelatihan yang diberikan kepada pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, karena layanan tersebut sudah memuaskan mahasiswa sesuai dengan keinginannya. Sedangkan *internal service quality* dari unsur *professionalism* dan *skill* yang perlu ditingkatkan menurut versi mahasiswa adalah dengan sarana yang lengkap dan berkualitas hasil kerja pegawai semakin memuaskan, dan dengan sarana yang lengkap dan berkualitas urusan

mahasiswa dapat diselesaikan dengan baik. Karena kualitas layanan berkenaan kegiatan tersebut sudah baik namun belum memuaskan mahasiswa.

2. *Internal service quality* dari unsur *attitude* dan *behavior* yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah penghargaan pimpinan terhadap karya mahasiswa yang sudah tinggi, respon pimpinan yang sudah baik terhadap keluhan mahasiswa, dan sikap simpatik pimpinan terhadap mahasiswa yang sudah baik. Karena kualitas layanan yang diberikan menyenangkan mahasiswa sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Sedangkan *internal service quality* dari unsur *attitude* dan *behavior* yang perlu ditingkatkan menurut pandangan mahasiswa adalah perhatian tulus pimpinan terhadap mahasiswa, karena kualitas layanan berkenaan dengan kegiatan itu sudah dilakukan namun belum sesuai dengan harapan mahasiswa.
3. *Internal service quality* dari unsur *accessibility* dan *flexibility* yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap kemudahan mahasiswa mengakses informasi yang diberikan pimpinan berkenaan dengan informasi akademik, dan pelayanan yang diberikan pimpinan kepada mahasiswa cukup baik, karena kepuasan yang diperoleh mahasiswa berkenaan dengan kegiatan tersebut belum sesuai dengan yang mereka inginkan. Sedangkan *internal service quality* dari unsur *accessibility* dan *flexibility* yang kurang baik perlu perbaikan adalah perhatian tulus pimpinan terhadap mahasiswa karena kegiatan itu masih jauh dari yang mereka harapkan.
4. *Internal service quality* dari unsur *reliability* dan *trustworthiness* yang sangat baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap perhatian pimpinan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, perhatian pimpinan dalam menangani perasaan mahasiswa dan hubungan interpersonal pimpinan dengan mahasiswa karena mahasiswa telah mendapat kenyamanan dengan pelayanan tersebut.
5. *Internal service quality* dari unsur *service recovery* yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap respon pimpinan dalam menangani kesulitan mahasiswa, respon pimpinan dalam memenuhi fasilitas mahasiswa kepedulian pimpinan dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif dan respon dalam menangani iklim belajar yang tidak kondusif, karena unsur-unsur tersebut belum secara optimal memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
6. *Internal service quality* dari unsur *service cap* yang sudah cukup baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap ruang belajar tertata rapi dan bersih, ruang kuliah sejuk dan nyaman, dan peralatan belajar yang menunjang penyelesaian tugas mahasiswa dengan cepat, karena mahasiswa merasakan bahwa semua fasilitas

belajar yang disediakan penyedia layanan tersebut memang sudah baik tetapi belum maksimal memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

7. *Internal service quality* dari unsur *reputation dan credibility* yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap kinerja pimpinan, perhatian pimpinan terhadap perkembangan dan kemajuan mahasiswa sikap kooperatif pimpinan terhadap mahasiswa karena mahasiswa telah mendapat pelayanan dari pimpinan agar pelayan tersebut lebih memuaskan mahasiswa.
8. *Service capability* dari unsur kesesuaian harapan dengan kebutuhan yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap pelayanan pegawai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, informasi yang diberikan pegawai, waktu yang disediakan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa, dan pelayanan yang diberikan pegawai terhadap mahasiswa, dan keakuran pelayan yang diberikan pegawai karena kualitas layanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang mereka harapan.
9. *Service capability* dari unsur layanan yang dipercaya yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah terhadap keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa, layanan pegawai kepada mahasiswa tidak berbelit-belit, dan layanan akademik yang diberikan pegawai menyenangkan mahasiswa karena layanan tersebut sangat menyejukkan hati mahasiswa. Sedangkan *service capability* dari unsur layanan yang dapat dipercaya yang sudah baik perlu ditingkatkan adalah kesesuaian layanan yang diberikan pegawai dengan kebutuhan mahasiswa karena layanan yang diberikan pegawai masih kurang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
10. *Service capability* dari unsur terstandar yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah terhadap upaya UIN memberikan layanan sesuai dengan prosedur, pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu secara adil dan tepat, penggunaan dana kemahasiswaan secara transparan dan penanganan permasalahan mahasiswa secara adil karena mahasiswa telah mendapat layanan yang sangat memuaskan.
11. *Service capability* dari unsur bebas dari kekeliruan yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap layanan yang diberikan pegawai tanpa cacat, informasi yang diberikan pegawai tidak membingungkan mahasiswa, layanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, layanan yang diberikan tepat waktu, karena mahasiswa telah mendapat layanan terhadap unsur-

unsur tersebut namun layanan itu kualitasnya belum sesuai dengan yang mereka inginkan.

12. *External service quality* dari unsur *tangibles* yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap ruang kuliah tertata dengan baik, rapi dan bersih, ruang kuliah sejuk dan nyaman, ketersediaan kamar kecil cukup dan bersih, ketersediaan sarana belajar cukup dan berfungsi baik, karena mahasiswa telah merasakan pelayanan tersebut namun belum sesuai dengan yang mereka harapkan.
13. *External service quality* dari unsur *reliability* yang sudah baik perlu peningkatan menurut mahasiswa adalah terhadap fasilitas penerangan kuliah yang berfungsi dengan baik, dan sarana belajar yang lengkap dan berfungsi dengan baik, karena layanan tersebut telah dirasakan oleh mahasiswa namun belum sesuai harapan mahasiswa. Sedangkan *External service quality* dari unsur *reliability* yang kurang baik perlu perbaikan adalah terhadap fungsi kipas angin, dan penataan dan kerapian sarana belajar karena mahasiswa kurang menikmati terhadap pelayanan unsur tersebut.
14. *External service quality* dari unsur *responsiveness* yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah terhadap bantuan UIN terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik melalui dosen PA, pengobatan yang dilakukan terhadap mahasiswa yang sakit karena pelayanan tersebut sudah menyenangkan mahasiswa. Sedangkan *external service quality* dari unsur *responsiveness* yang sudah baik perlu ditingkatkan adalah terhadap pemilihan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu dilakukan dengan baik dan adil. Respon UIN terhadap keluhan mahasiswa dengan segera dan tuntas melalui dosen PA karena mahasiswa telah merasakan pelayanan tersebut tetapi kualitasnya belum sesuai dengan yang diharapkan.
15. *External service quality* dari unsur *assurance* yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap kenyamanan mahasiswa ketika berurusan dengan dosen, kesulitan belajar mahasiswa diperhatikan dosen, permasalahan akademik mahasiswa diselesaikan dengan tuntas oleh bagian akademik, dan pelayanan portal terlaksana dengan lancar dan baik karena mahasiswa telah merasakan pelayanan tersebut namun belum sesuai dengan yang mereka inginkan.
16. *External service quality* dari unsur *empathy* yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah usaha UIN dalam memonitor kondisi mahasiswa di tempat tinggalnya karena mahasiswa sangat puas dengan adanya perhatian yang cukup tinggi dari UIN dari kegiatan tersebut. Sedangkan *external service quality* dari unsur *empathy*

yang sudah baik perlu ditingkatkan adalah terhadap usaha UIN dalam memahami dan mengembangkan bakat dan minat mahasiswa, dan merespon dengan baik dan cepat terhadap hambatan urusan mahasiswa dalam bidang akademik agar kepuasan yang telah diperoleh mahasiswa melebihi harapan mereka.

17. *World class university* dari unsur kualitas riset yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah terhadap keterlibatan mahasiswa dalam seminar penelitian, keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dosen, keterlibatan mahasiswa dalam seminar penulisan artikel di jurnal akreditasi dan scopus karena mahasiswa mendapat keahlian dan ketarampilan yang sangat berarti dari kegiatan tersebut.
18. *World class university* dari unsur kualitas pembelajaran yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap pembelajaran dosen memuaskan mahasiswa, kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik pada saat perkuliahan, relevansi pengetahuan yang diberikan dosen dengan fenomena yang sedang terjadi supaya kepuasan yang diperoleh mahasiswa lebih menyenangkan dari kegiatan yang dirasakan saat ini.
19. *World class university* dari unsur keterserapan lulusan yang sudah baik perlu ditingkatkan menurut mahasiswa adalah terhadap lulusan mampu bersaing dalam lapangan pekerjaan, lulusan terserap dalam lapangan pekerjaan, lulusan memuaskan pengguna, lulusan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik supaya kepuasan mahasiswa lebih baik dalam bidang tersebut.
20. *World class university* dari unsur orientasi internasional yang sangat baik perlu dipertahankan menurut mahasiswa adalah terhadap upaya UIN merintis universitas kelas dunia dengan melakukan seminar internasional, melakukan kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi baik dalam maupun luar negeri, menarik minat mahasiswa asing belajar di UIN, menarik minat mahasiswa asing melalui promosi ke beberapa negara, mendorong dosen sebagai narasumber internasional baik dalam maupun luar negeri, karena mahasiswa telah merasakan kemajuan yang sangat signifikan dalam bidang tersebut.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. *Internal service quality* memberikan pengaruh secara signifikan terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Pengaruh *internal service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* sudah baik dan tinggi. Namun perlu perhatian serius pengelola perguruan tinggi agar tetap konsisten dalam menuju *world class university*.
2. *Service capability* memberikan pengaruh secara signifikan terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Pengaruh *service capability* terhadap upaya UIN menuju *world class university* sudah baik namun belum kuat pelayanan yang diberikan, karena itu perlu perhatian tinggi pengelola perguruan tinggi agar *service capability* berfungsi dengan maksimal menuju *world class university*.
3. *External service quality* memberikan pengaruh secara signifikan terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Pengaruh *external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* sudah baik namun belum besar. Oleh karena itu perlu kepedulian tinggi pengelola UIN agar tetap berkualitas menuju *world class university*.
4. Pengaruh *internal service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* dinilai signifikan karena memberikan pengaruh sebesar 70,56%. Pengaruh *service capability* terhadap upaya UIN menuju *world class university* dinilai signifikan memberikan pengaruh sebesar 35,34%. Pengaruh *external service quality* terhadap upaya UIN menuju *world class university* dinilai signifikan dengan pengaruhnya sebesar 14,4%.
5. Pengaruh *Internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara bersama dinilai signifikan sebesar 10,82% terhadap upaya UIN menuju *world class university*. Pengaruh tersebut sudah baik namun belum tinggi, karena itu *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality* secara simultan harus diperhatikan dengan baik oleh pengelola UIN sehingga berfungsi secara optimal terhadap upaya UIN menuju *world class university*.

## B. Saran

1. Untuk peningkatan *internal service quality* pada suatu perguruan tinggi dapat dilakukan melalui kegiatan yang berorientasi kepada kepuasan mahasiswa seperti pemanfaatan sarana prasarana yang memuaskan mahasiswa, perhatian pimpinan dalam penyelesaian masalah akademik yang memuaskan mahasiswa, penghargaan pimpinan terhadap karya mahasiswa memuaskan mahasiswa, pelayanan yang diberikan pimpinan kepada mahasiswa memuaskan mahasiswa, dan hubungan interpersonal pimpinan dengan mahasiswa memuaskan mahasiswa.
2. Untuk peningkatan *service capability* dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan menjadikan kesenangan mahasiswa sebagai fokus pelayanan dengan cara memberikan layanan akademik yang menyenangkan mahasiswa, layanan administrasi yang menyenangkan mahasiswa, pemberian beasiswa menyenangkan mahasiswa karena dilakukan secara adil dan tepat, bebas dari cacat, tidak membingungkan mahasiswa, sesuai dengan yang dijanjikan dan cukup akurat.
3. Untuk peningkatan *external service quality* pada suatu perguruan tinggi dapat dilakukan dengan cara menjadikan kebutuhan mahasiswa titik sentral pelayanan seperti ketersediaan alat pelajaran yang cukup dan berfungsi dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, fasilitas penerangan ruang kuliah berfungsi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, merespon keperluan mahasiswa dengan segera dan tuntas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, memahami dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
4. Untuk meningkatkan upaya menuju *world class university* dapat dilakukan dengan menjadikan kriteria *world class university* sebagai komitmen bersama civitas akademika yang harus diwujudkan pada suatu perguruan tinggi seperti *quality riset*, *teaching quality*, menarik minat mahasiswa asing untuk belajar, menyiapkan program studi dengan fasilitas yang lengkap, lulusan yang mampu bersaing di pasar kerja, menyiapkan program studi bertaraf internasional dengan menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar, dan meningkatkan *capability* dosen dengan mengembangkan model-model dan metode pembelajaran berskala internasional.
5. Upaya akselerasi menuju *world class university* dapat dilakukan dengan menjadikan peningkatan kualitas *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* menjadi tekad dan komitmen semua civitas akademika di

universitas. Sedangkan untuk menjaga terealisasinya peningkatan kualitas *internal service quality*, *service capability*, dan *external service quality* secara berkesinambungan pada civitas akademika di universittas dapat dilakukan melalui supervisi/monitoring secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Rahman. 2010. Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan. *Jurnal Reformasi*, Vol. 7 No. 1, h. 95-105.
- A,J. Ibnu Wibowo. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi, dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar*, Volume 13, Nomor 2, h. 59-72.
- Aminuddin Syam. 2018. *Reputasi UIN Imam Bonjol Padang*. Padang: UIN Imam Bonjol.
- Ariansyah, K. (2013). Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(3), 209–222.
- Arifah Alfiani. 2016. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Yogyakarta
- Arskal Salim. 2019. *LP2M Minta Dosen Libatkan Mahasiswa*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Azka Madihah. 2013. *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Berry, L.L., Zeithml. V.A. and Parasuraman, A. 1985. Quality Counts in Service Too". *Journal Business Horizons*. Vol. 28. No. 3. h. 44-52.
- Dirgantari. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya terhadap Upaya Peningkatan Perguruan Tinggi menuju World Class University*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Dewi Ariani. 2017. Pengelolaan Keuangan Perguruan Tinggi di Indonesia, Prosiding Semianr Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Vol. 3, No. 1
- Riduwan, 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Di Xie, M. 2005. *Exploring Organizational Learning Culture, Job Satisfaction, Motivation to Learn, Organizational Commitment and Internal Service Quality in a Sport Organization*. School of The Ohio State Uiniversity.
- Delone dan Mclean, 1992. These Delone and McClean Model of Infrmatioan System Success: A Ten-Year Update I. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No,4, h. 9-30.
- Edward Sallis, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogyakarta, IRCiSoD,

- Fandi Ciptono. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Faiz Izzat Muttaqin, (2016). *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Fornell,C., Johnson, M.D., Anderson,E.W., Cha, J., dan Bryant, B.E. 1996. The American Customer Satisfaction and Stock Index: Nature, Purpose, and Findings, *Journal of Marketing*. Vol 60. No. 4. h. 77-18.
- Ganda Dewa Gorby, G. 2016. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani di MTsN Hasyim As'ari Piyungan kabupaten Bantul Yogyakarta Yogyakarta: Universitas Yogyakarta.
- Gull, R. 2014. The Relationship Netween Reputation, Curtomer Satisfaction, Trust and Loyalty in Saudi Arabia. *Journal Public Administration and Governance*. Vol. 3 No. 4 h. 368-382.
- Hallowel, Roger, Leonard A. Schlesinger, and Jeffery Zorinisky. 1996. *Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implicatipon for Management, Human Resources Palaning*. Vol 19 Page 20 – 31.
- Hendro Widodo, 2014. Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Az Zarqa*, Vol. 8, No, 2, h. 200-217.
- Ida Yunari Ristiani. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Coopettion*. Vo. VIII No. 2. h. 155-166.
- Image Aris. 2015. *Entrepreneurship Education without Boundaries*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Inatius Ivan Lenggono dan Sisilya Kempa. 2018. Pengaruh Internal Service Quality dan External Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Restoran Madame Chang. *Jurnal Agora*, Vol.6 No. 2. 2018, h 1- 5.
- Indra Aditia Suhaji, 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Widyamanggala*, Vol.1 No. 1 h. 1-19.
- Indrajit, Eko, R. dan Djokopranilo, R. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Opset.
- Islami,I. 2012. *Pelayanan Prima pada Sektor Publik*. Retrieved, Februari 12, 2013, From BPPK Kementerian Keuangan RI.
- IAIN Imam Bonjol, 2014. *Pedoman Kebijakan Pengembangan & Mekanisme Penyelenggaraan Riset IAIN Imam Bonjol Padang*. Padang: IAIN Imam Bonjol Padang.
- Imam Suprayogo. 2014. *Penyelesaian Persoalan Dengan Akal dan Hati Nurani*, Malang: Universiatas Islam Negeri Malang.
- Istianingsih dan Wijanto, 2008.
- Jerome S, Arcaro. 2005. *Pendidikan berbasis Mutu : Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Andi Opset.

- Jogiyanto (2208). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. **Buletin Pos dan Telekomunikasi**.  
Vo. 11 No.3. September 2013 : 209-222.
- Jogiyanto, H. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Johnston R. 2008. *Internal Service*. Barries, Flows and Asesment. **Internasional Journal of Service Indstry Management**. Vol 19. No.2 : 210 – 231.
- Kasmad Ariansyah, 2013. *Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatikasi*. **Buletin Pos Telekomunikasi**. Vol. 11 No. 3 September 2013: 209 - 222.
- Lewis, B. and Gabrilson. 1983. Managing the Seervice Encounter : A. Focus on The Employee. **International Journal of Service Industry Management**, Vol. 1 No, 3, h. 41-52.
- Linda Setiawati.2014. *Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi (Studi Pada Perguruan Tinggi Jawa Barat menuju World Class University)*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Lufri dan Ardi. 2014. *Metodologi Penelitian*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Lopiyoadi, R. 1997. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktek. Jakarta Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher, H. dan Wright. Lauren, K. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jasa Indekasi
- McLeod, Raymond. 2001. *Sistem Informasi Management*, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Miguel, P.A., Salomi G.E. & Abackerli. A.J. 2006. Assessing Internal Service by Measuring Quality Dimansions In A. Manufacturing Company. **Third International Conference on Production Reseach Americas. Region 2006 (ICPR-AM06)**.
- Mochammad Ashari, 2018. *Napak Tilas menuju Kampus Berkelas Dunia*, Bandung: Telkom University
- Mohammad, A.A., Ahmad.M.S. & Naser, B. 2012. The Relationship between Internal Service Quality and Organizational Performance Ins Iran’s Minmistery of Sports and Youth. **Journal of Basic and Applied Sceintific Research**. h. 11829-11833.
- Muhammad Nasir. 2016. *Tiga Perguruan Tinggi Indoenesia Masuk 500 Teratas Dunia*. Disampaikan pada Kuliah Umum di Universitas Borneo Tarakan Kalimantan Utara, Kamis 8 Juni 2017.
- Muhammad Rizki Randi, 2017. *Peran Mahasiswa dalam Penelitian*. Bandung: Telkom University.
- Nasir, 2018. Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. “*World Class Riset menuju World class University dan Word Class Institut*”. Disampaikan pada diskusi Nasional di Jakarta tanggal 14 Agustus 2018.
- Ninok . 2018. *Raih Prestasi Internasional Terbanyak, UMN Terima Penghargaan LLDIKTI*. Jakarta: Universitas Multi Media Indonesia.

- Nisa Fadilah. 2018. *Pengaruh Lingkungan Belajar terhadap prestasi Belajar Akidah Akhlak Siswa Kelas X Di Sekolah MAN 3 Sleman Yogyakarta*. Jakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nenden Anggi Rustami, Nuraedi, Tafani Chusnul Kurniatun. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Admisntrasi Pendidikan*, Vol. 26, No. 1, h. 42- - 52.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Depertemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government yang Berorientasi pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Nurwiyeeni. 2016. *Populasi dan Sampel*. Padang: Universitas Andalas.
- Nuryani, 2015. *Fasilitas Kampus Kebersihan Toilet*. Jember: Universitas Jember.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Oskar Indra Irawan. 2014. Pengaruh Iklim Belajar yang Kondusif terhadap Hasil Belajar Siswa IPS Terpadu. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*. Vol. 3 No, 6. h. 1-10.
- Vinny Jeniver Rahareng dan Nuraida Relawan. 2017. The Influeece of The Academic Service Quality Toward Student Satifaction. *Jurnal Adbisprencur* Vo.2, No.2, h. 125-133.
- Universitas Islam Sumatera Utara. 2016. *Panduan Suasana Akademik Universitas Islam Sumatera Utara*. Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid, 2 dan 3. Jakarta : PT. Indek.
- Pepi Sulian, 2018. *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Propinsi Jawa Barat*. Bandung: UIN Sunan Gunung Jati.
- Pusat Pengkajian Ekonomi Islam, 2008. *Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rambat Lopoyoadi, 2006. *Management Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rista Sara Prasetyawati, 2016. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Ruang Belajar Terbuka di Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Yogyakarta.
- Slavin, Robert, E, 2005, *Cooperatif Learning Teori Riset & Praktik ( Alih Bahasa : Narulita Yusron)*, Bandung : Nusa Media.
- Rully Charitas Indra Prahmana, YAhya S., Kusumah, dan Darhim, 2005. Keterampilan Mahasiswa dalam Melakukan Penelitian Matematika melalui Pembelajaran Berbasis Riset. *Jurnal Beta*, Vol. 9. No. 1. h. 1-14.
- Saidurrahman, 2016. *Panduan Akademik UIN Sumatera Utara*. Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.

- Siswono, T.Y.E. 2010. *Penelitian Pendidikan Matematika*. Surabaya: Unesa University Press.
- Selvi Normasari, Srikandi Kumaji, dan Adriani Kusumawati, 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 2, h. 1-9.
- Sri Winarsih, 2017. Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Cendekia*, Vol 15, No. 1 Januari-Juni 2017, h. 51-66.
- Schiffman, Leon. G. and Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Consumer Behavior* 8 edition., Pearson Prentice Hall. Hal. 14.
- Solekhul Amin 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah* Vol, 7 No. 2, h.222-236.
- Soni Ahmad Nulhakim, R.Ruddy Heriyadi. Ramadhan Pancasilawan dan Muhammad Fedriyansyah. 2015. Peranan Perguruan Tinggi dalam meningkatkan Pendidikan di Indonesia untuk menghadapi Asian Community. *Social Work Jurnal*, Vol 6, Nomor: 2, Halaman : 154-272.
- Sudradjad, Hari, 2005. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Implementasi KBK*. Bandung: Cipta Lekas Grafika.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta.
- Suriyani dan Hendriadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Tiara, 2017, *Ruang Kelas Rapi dan Bersih Tercipta Pembelajaran yang Kondusif*. Sidoarjo : Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran jasa, penerapan, penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tim Penyusun KKNi Dikti. 2013. *Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia dan Implikasinya pada Dunia Kerja dan Pendidikan Tinggi*. Jakarta : Dikti.
- Trisni Musanto, 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV, Sarana Media Advertising. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, h. 123-126.
- Tim Pengusun Pusat Kamus, 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Trinova, Zulvia. dkk. 2019. *Pengaruh Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya terhadap Citra UIN Imam Bonjol Padang*. Laporan Penelitian di UIN Imam Bonjol Padang
- Wisnu Jatmiko. *Optimalisasi Riset dan Keterlibatan Mahasiswa Fisikom UI*. Disampaikan pada Seminar Reboan yang dilaksanakan tanggal 16 Maret 2016 di Fisikom UI.
- Yusoff, A.M. & Bahru,. 2008. *Internal Customer Service Quality in the Malaysian Telecommunications Industry*. Retrieved February 3, 2013.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1988. *Delivering Quality Service*, New York The Free Press.