




LAPORAN PENELITIAN
RISET KOMPETITIF

Kluster Penelitian:

**PENELITIAN TERAPAN DAN
PENGEMBANGAN PERGURUAN TINGGI**

**PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DAN DAMPAKNYA
TERHADAP CITRA UIN IMAM BONJOL PADANG**



REKTORAT

TIM PENELITI:

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

**UIN IMAM BONJOL PADANG
2018**

PENELITIAN RISET KOMPETITIF 2018

**Kluster Penelitian:
PENELITIAN TERAPAN DAN PENGEMBANGAN PERGURUAN
TINGGI**

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DAN DAMPAKNYA TERHADAP CITRA
UIN IMAM BONJOL PADANG**



Tim Peneliti:

- 1. ZULVIA TRINOVA, S.Ag., M.Pd. (Ketua Tim)**
- 2. Hj. WAHYULI LIUS ZEN, S.E,M.Pd.(Anggota)**

**UIN IMAM BONJOL PADANG
2018**

ABSTRAK

Pendidikan sangat strategi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Era globalisasi yang ditandai dengan kompetitif yang sangat tinggi dalam berbagai aspek kehidupan termasuk perguruan tinggi menyebabkan kompetisi yang cukup tinggi pula pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu memenangkan persaingan adalah perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya. Perguruan yang unggul dalam sumber daya manusia yang berkualitas akan berpengaruh terhadap citra suatu perguruan tinggi. Citra harus dikelola dengan baik pada suatu perguruan tinggi. Citra memiliki kaitan erat dengan kepuasan dan dukungan terhadap perguruan tinggi. Pengalaman positif yang dialami sangat berpengaruh terhadap pembentukan citra.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang tahun pelajaran 2018/2019 dengan teknik penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Yamene dan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *random sampling*. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka dan kuesioner. Untuk mendapat gambaran layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra UIN Imam Bonjol Padang digunakan teknik analisis deskriptif. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan dampaknya terhadap citra UIN digunakan teknik analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif terhadap kualitas layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi menggambarkan ketiga variabel itu sangat baik. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi.

Kata Kunci: Layanan Jasa, Kepuasan, Citra

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memegang peranan yang sangat strategis dalam membentuk manusia menjadi manusia yang berkualitas dibandingkan dengan kegiatan dalam kursus, dan kegiatan lainnya. Pendidikan mempunyai fungsi untuk meningkatkan manusia secara personal supaya lebih berdaya guna dan berhasil guna. Pendidikan bertugas mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui bimbingan, pendidikan dan pelatihan.

Keberhasilan suatu bangsa membangun pendidikan menjadi tolak ukur tingkat kemajuan bangsa yang bersangkutan (Sumarto, 2002: 10). Dirgantari (2012) menyebutkan dampak positif dari kemajuan pendidikan antara lain semakin baiknya kualitas kehidupan dan semakin berhasilnya pembangunan di berbagai sektor. Dengan demikian, mengingat sangat esensialnya pendidikan untuk kemajuan suatu bangsa, maka tidak mengherankan beberapa negara melakukan investasi besar-besaran terhadap pendidikan.

Indonesia memiliki kepedulian melakukan investasi dalam bidang pendidikan seperti perbaikan kurikulum, sarana prasarana, peningkatan tenaga pendidikan melalui pendidikan dan pelatihan, peningkatan anggaran pendidikan menjadi 20%. Semua investasi tersebut dimaksudkan agar pendidikan dapat melaksanakan fungsi dan tugas secara maksimal seperti tertera dalam Bab II Pasal 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu: "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab".

Pendidikan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan dalam bentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas (Undang-Undang No. 20 Tahun 2003). Pendidikan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas manusia. Selain itu pendidikan tinggi juga diharapkan dapat memanusiakan manusia sesuai dengan citra manusia (Drost, 1990: 124).

Era globalisasi yang berkembang dengan cepat dan kompetitif merembes ke dalam setiap aspek kehidupan termasuk dunia pendidikan. Pendidikan secara global menembus batas-batas negara sehingga pendidikan itu masuk ke dalam setiap negara tanpa hambatan. Di mana batas-batas negara tersebut sebelum era globalisasi menjadi sekat dalam perkembangan pendidikan.

Perubahan ini membuat persaingan antar perguruan tinggi lebih terbuka dan kompetitif serta lebih dinamis. Perguruan tinggi yang dapat merespon perubahan tersebut dengan baik dan cepat akan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan itu sehingga perguruan tingginya tetap memiliki keunggulan. Dalam hal menyesuaikan diri dengan perubahan ini terdapat permasalahan terutama yang berkaitan citra, kepuasan mahasiswa dan layanan jasa pendidikan. Untuk menjadikan perguruan tinggi seperti demikian. Perguruan tinggi tersebut harus mampu menciptakan program yang lebih unggul dari yang lain. Kesenjangan kemampuan ini terjadi karena sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi cukup bervariasi dan belum cukup kuat menghadapi perubahan ke arah yang lebih unggul.

Citra adalah adalah sejumlah keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek, sikap dan tindakan orang itu sangat ditentukan oleh obyek citra tersebut (Kotler, 2009). Citra perguruan tinggi dapat didefinisikan sebagai sejumlah keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu perguruan tinggi (Landrum et. el, 1998, dan Arpan et. el, 2003, dalam Helena Alves and Mario Raposo, 2010). Citra UIN Imam Bonjol Padang adalah pandangan yang dimiliki seseorang/*stakeholder* terhadap UIN Imam Bonjol Padang. Pandangan ini dibentuk oleh kualitas UIN Imam Bonjol Padang, antara lain akreditasi prodi di UIN Imam Bonjol Padang. Akreditasi prodi di UIN Imam dari 26 Prodi baru empat prodi yang akreditasi A, yaitu prodi Pendidikan Agama Islam, Akhwalus Syakhsiyah, Pendidikan Bahasa Arab dan Prodi Tadris IPS, 18 prodi terakreditasi B dan 4 prodi masih akreditasi C (Sumber Bagian Akademik UIN Imam Bonjol Padang). Dari sisi prodi ini, UIN Imam Bonjol Padang masih belum tergolong baik (Sumber Bagian Akademik UIN Imam Bonjol Padang). Dari sisi ratio dosen dengan mahasiswa dari 11.854 mahasiswa hanya tersedia dosen sebanyak 354 orang. Dari sisi suasana belajar di kelas dan fasilitas juga belum sesuai dengan yang diharapkan. Kehidupan mahasiswa di kampus belum terjalin hubungan yang harmonis.

Citra mempunyai hubungan dengan kepuasan. Hal ini terungkap berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Anderson (1994) dalam Dirgantari (2012) bahwa citra

adalah sebuah faktor penting yang saling berhubungan dengan kepuasan *stakeholder* dan loyalitas. Dengan demikian pengalaman yang dialami seseorang mempunyai dampak terhadap citra. *Stakeholder* yang mendapatkan pengalaman memenuhi harapannya merasa puas atas pelayanan yang diterimanya dan memiliki sikap positif terhadap pelayanan tersebut. *Stakeholder* seperti ini akan memiliki minat yang tinggi terhadap perguruan tinggi itu dan akan menceritakan pula kepada orang lain tentang kepuasan yang diperolehnya. Sebaliknya, *stakeholder* yang mendapat pengalaman tidak sesuai dengan harapannya akan menimbulkan sikap antipati terhadap perguruan tinggi itu dan menyebarkan pula kepada teman dan lingkungannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil dalam hubungan dengan ekspektasinya (Kolter, 2009). Kepuasan dan ketidakpuasan seseorang merupakan dampak dari perbandingan antara harapannya dengan kenyataan yang sesungguhnya. Kepuasan menjadi salah satu aspek penting, karena kepuasan merupakan pernyataan dari perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan.

Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai evaluasi terhadap pendidikan yang didasarkan atas kesenjangan antara harapan dengan hasil yang didapatkan setelah mengikuti pendidikan. Kepuasan adalah kondisi psikologis, maka upaya untuk mengukurnya penuh dengan kehati-hatian (Comelliu Monteanu, Ciprian Ceobanu, Caudia Bobalca and Oana Anton, 2010).

Perguruan tinggi banyak melakukan evaluasi untuk menentukan kualitas pendidikannya serta kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan tolak ukur sangat penting dari kualitas pengajaran dan juga dianggap sebagai keberhasilan dari proses pendidikan (Ramsden, 1991). Kepuasan mahasiswa memiliki dampak positif persepsi mahasiswa terhadap citra universitas.

Dalam upaya mewujudkan citra yang baik perguruan tinggi agar mahasiswa memiliki minat yang tinggi, maka perguruan tinggi itu harus pula memperhatikan program kualitas layanan di samping kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan *stakeholder* (Lewis dan Booms, 1993 dalam Fandi Ciptono, 2008).

Di era persaingan yang semakin ketat dan kompetitif saat ini, maka perguruan tinggi harus menjaga kualitas layanannya berada di atas perguruan tinggi lain dan bahkan lebih hebat dari yang diharapkan *stakeholder*. Dalam hal kualitas layanan ini, UIN Imam

Bonjol Padang telah berusaha meningkatkan kualitas layanan. Namun usaha tersebut belum sebanding dengan yang diharapkan *stakeholder*. Permasalahan kualitas layanan itu antara lain pelayanan portal yang belum berfungsi secara baik dan maksimal, sehingga mahasiswa mengalami kesulitan dalam menginput KRS. Begitu juga dosen mengeluh dalam menginput absensi dan nilai, sehingga nilai mahasiswa dapat diinput setelah melewati batas yang ditentukan dan nilai diberikan kepada bagian akademik secara manual sebelum dapat diinput (Keluhan beberapa mahasiswa dan dosen yang diterima tanggal 1-10 Maret 2018).

Selain permasalahan portal juga permasalahan yang terkait dengan sarana perkuliahan seperti kursi perkuliahan yang setiap pergantian perkuliahan, mahasiswa harus meminjam kursi dari ruang kuliah yang terdekat. Begitu penerangan perkuliahan yang belum lengkap dan ruangan kuliah yang panas karena ruang kuliah belum dilengkapi AC sehingga dosen dan mahasiswa harus berkipas dan berkeringat saat perkuliahan. Kemampuan staf dalam memberikan bantuan dan dan bimbingan kepada mahasiswa dengan kesopanan telah dilakukan tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan.

Idealnya kualitas layanan yang diterima *stakeholder* lebih rendah dari yang diharapkannya maka *stakeholder* itu akan memilih perguruan tinggi lain yang lebih baik. Namun hal ini tidak terjadi di UIN Imam Bonjol Padang karena Lulusan UIN Imam Bonjol puluhan tahun yang lalu, sekarang menjadi pemimpin di masyarakat, guru dan buya dan kiyai menjadi panutan dan idola bagi mereka.

Manajer di UIN Imam Bonjol Padang telah berusaha meningkatkan kualitas lembaganya, seperti meningkatkan status IAIN menjadi UIN yang diraih beberapa bulan yang lalu dan melakukan penciptaan nilai sehingga pelayan yang diberikan kepada *stakeholder* lebih baik, namun semua itu harus disadari hanya dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan ketersediaan anggaran.

Penelitian ingin mengkaji UIN Imam Bonjol Padang sebagai salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Sumatera Barat, diduga variabel kualitas layanan jasa pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berdampak terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran layanan jasa pendidikan pada UIN Imam Bonjol Padang.
2. Bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.
3. Bagaimana gambaran citra UIN Imam Bonjol Padang.
4. Apakah ada pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan dampaknya terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran layanan jasa pendidikan pada UIN Imam Bonjol Padang.
2. Gambaran kepuasan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.
3. Gambaran citra UIN Imam Bonjol Padang.
4. Pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang dan dampaknya terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.

D. Signifikan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai parameter awal untuk mengukur layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra UIN Imam Bonjol Padang saat ini.
2. Sebagai kontribusi untuk membangun citra UIN Imam Bonjol Padang
3. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lanjutan.

E. Sistematikan Penelitian

Bab I. Pendahuluan, bab ini merupakan latar belakang penelitian, tujuan penelitian, rumusan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematikan penelitian.

Bab II. Kerangka Teori. Landasan teori yang dipaparkan dalam penelitian ini adalah kajian teori yang berkenaan dengan layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi. Sedangkan kajian pustaka berkaitan dengan beberapa penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Bab ini juga berisikan kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab III. Metode penelitian, bab ini memaparkan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV. Temuan Lapangan, bab ini memaparkan tentang hasil analisis deskriptif tentang alat ukur masing-masing variabel penelitian yaitu layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa, dan citra perguruan tinggi. Hasil analisis statistik yaitu pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan dampaknya terhadap citra, serta pembahasannya.

Bab V. Penutup, bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari analisis deskriptif masing-masing variabel yaitu analisis layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi, dan pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan dampaknya terhadap citra, serta saran untuk peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Landasan Teoretis

Teori yang dirujuk dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Hayduk (2003) dalam Buchari Alma (2008: 98) yang menyatakan bahwa untuk mencapai daya saing perguruan tinggi terdapat tiga faktor yang menjadi isu global dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit non profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk di dalamnya perguruan tinggi. Ketiga faktor itu kualitas layanan, kepuasan dan citra. Hal sama juga dikemukakan oleh peneliti lain dalam Dirgantari (2011) yang menyatakan bahwa di pasar yang memiliki persaingan tinggi perlu membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik minat sejumlah calon mahasiswa baik lokal maupun internasional, maka perguruan tinggi selain memperhatikan kepuasan mahasiswa juga harus terus meningkatkan kualitas layanannya. Lopez (2015) menyatakan citra yang positif perlu dibangun pada suatu perguruan tinggi untuk mengubah cara pandang pelanggan (konsumen) terhadap perguruan tersebut. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan, kepuasan dan citra perguruan tinggi, ketiga unsur ini perlu menjadi perhatian agar perguruan tinggi memiliki daya saing.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms (1983) dalam Fandi Ciptono (1008: 85). Jika jasa layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dikatakan baik dan memuaskan. Jika jasa layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan itu dikatakan buruk atau jelek. Sebaliknya, jika jasa layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan itu termasuk dalam kategori ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat ditentukan oleh penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Pada perguruan tinggi kualitas layanan merupakan target yang harus dicapai untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Agar kualitas layanan tersebut dapat diperoleh dengan baik, maka kualitas layanan itu harus dikelola dengan matang. Dirgantari (2011:12) menyatakan bahwa apabila kualitas layanan dikelola dengan baik dan tepat dapat memberikan kontribusi positif terpenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan dapat memberikan nilai plus bagi pelanggan terjalannya relasi yang saling

menguntungkan secara berkesinambungan. Ikatan emosional semacam ini sangat diperlukan oleh perguruan tinggi untuk lebih dapat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan secara lebih spesifik. Pada gilirannya perguruan tinggi dapat memberikan kualitas layanan yang menyenangkan kepada pelanggannya sebagaimana dikemukakan oleh Fandi Ciptono (2008: 83) bahwa perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan melebihi harapan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang mengecewakan. Kualitas layanan seperti demikian akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Cahyani (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal yang sama diungkapkan oleh Mahayana (2015) bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan berarti merasa senang dan lega karena merasa sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012). Kepuasan berkaitan dengan harapan seseorang. Rustami (2016) mengemukakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (Sugito dalam Srinadi, 2008). Yang lain mengemukakan kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa terhadap kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan (Kurniawati, 2010). Kepuasan mahasiswa diperoleh karena lembaga pendidikan tinggi mampu memenuhi harapannya. Sopiadin (2010) mengemukakan kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Terdapat beberapa alasan kenapa mahasiswa harus dipenuhi kebutuhannya. Suhardan (2006) mengemukakan bahwa mahasiswa sebagai pelanggan yang kebutuhan belajar harus dapat dipenuhi dengan baik karena: (1) mahasiswa adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih prodi yang ia sukai karena kecocokan dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya, (2) mahasiswa adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu yang sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan, (3) mahasiswa adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri. Oleh karena itu tidak dapat diperlakukan semena-mena, (4) mahasiswa orang selalu berkembang dan berubah kebutuhannya, (5) mahasiswa menuntut pelayanan individual dan kelompok, dan

(6) mahasiswa tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya. Kepuasan mahasiswa akan diperoleh jika kebutuhannya terpenuhi. Kepuasan mahasiswa akan dapat dicapai bila pelayanan yang diberikan memenuhi indikator yang telah ditentukan yaitu *availability, performance, reliability, maintainability* dan karakteristiknya dapat diukur (Juran, Zamit, 1996 dalam Kurniawati). Sedangkan kepuasan menurut penelitian ini meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1996).

Kepuasan memberikan manfaat di antaranya terciptanya hubungan yang harmonis antara perguruan tinggi dengan mahasiswa, memberikan dasar yang baik bagi pendaftaran ulang, terciptanya loyalitas mahasiswa, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perguruan tinggi/perusahaan (Tiptono, 2001).

Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap citra lembaga, hal ini diungkapkan oleh Rashid dan Jusoff (2009) bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh penting terhadap citra lembaga untuk menarik pelanggan baru melalui rekomendasi langsung. Pelanggan adalah dasar dari lembaga yang penting untuk tetap dipertahankan. Pelanggan yang puas akan melakukan pendaftaran ulang dan juga menyebarkan pesan yang positif kepada orang lain (Arambbawela and Hall, 2009). Hal ini juga teridentifikasi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahayana (2015) bahwa kualitas layanan yang diselenggarakan memberikan kontribusi positif terhadap citra.

Citra merupakan sebuah aspek penting yang ada relevasinya dengan kepuasan. Dirgantari (2012) menyatakan bahwa citra adalah sebuah faktor penting yang saling berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Citra memiliki arti sangat penting bagi suatu lembaga, citra dapat dipengaruhi oleh perilaku, kepuasan, loyalitas kreativitas dan atribut lembaga secara keseluruhan merupakan aset yang sangat berharga.

Citra perguruan tinggi adalah semua keyakinan yang dimiliki oleh individu terhadap perguruan tinggi (Landrum et. Al (1998) dan Arpan et. Al (2003), dalam Halena Aves and Ma'rio Raposo, (2010). Citra perguruan tinggi merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan daya saing dan juga merupakan salah satu elemen kunci dalam penciptaan keunggulan daya saing berkelanjutan (*Sustainable competitive advance*). Maka citra perguruan tinggi itu harus dibangun dengan baik dengan memaksimalkan pengelolaan terhadap semua komponen yang membentuk citra perguruan tinggi tersebut. Komponen yang membentuk citra perguruan tinggi itu, antara lain: reputasi akademis, penampilan kampus, iuran, pelayanan karyawan, lokasi dan jarak kampus, alumni,

penampilan kerja, kegiatan sosial dan program studi (Alma, 2005). Sedangkan menurut Febriandy (2015) komponen yang membentuk citra itu adalah reputasi perguruan tinggi, kehidupan mahasiswa di kampus, kerjasama, suasana belajar dan kualitas pengajar, pimpinan dan biaya kuliah.

B. Kajian Pustaka

Teori mengenai pengaruh kualitas terhadap kepuasan mahasiswa ini didukung oleh beberapa studi empiris yang dilakukan oleh peneliti terdahulu antara lain, penelitian yang dilakukan oleh Rustami (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia”. Persamaan dan perbedaan Rustami dengan penelitian ini, persamaannya dari segi tujuan, pendekatan, subjek dan objek, hasil penelitian. Dari segi tujuan sama ingin melihat pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa, dari segi pendekatan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, subjek penelitian sama-sama kepuasan mahasiswa, objek penelitian sama-sama dilakukan di perguruan tinggi, dari segi hasil penelitian kualitas layanan jasa pendidikan sama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan penelitian Rustami dengan penelitian ini dari segi teknik analisis, indikator, objek, waktu dan lokasi penelitian. Penelitian Rustami menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi. Indikator penelitian Rustami adalah *service quality*, *image*, *perceived value*, dan *student perceived price*. Sedangkan indikator dalam penelitian ini *tangible*, *competence*, *attitude*, *content*, *delivery*, dan *reliability*. Penelitian Rustami dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia, sedangkan penelitian ini dilakukan UIN Imam Bonjol Padang, penelitian Rustami dilakukan 2016, sedangkan penelitian ini dilakukan 2018. Penelitian Rustami dilakukan di Kota Bandung, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2016) dengan judul “Membangun Citra Kampus melalui Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kualitas Layanan. Persamaan dan perbedaan penelitian Setyawan dengan penelitian ini, persamaan penelitian Setyawan dengan penelitian ini dari segi pendekatan, tujuan, indikator, subjek, objek dan hasil. Dari segi pendekatan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, dari segi tujuan sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, dari segi indikator sama dalam mengukur kualitas layanan dengan *tangible*, *reliability*,

responsiveness, *assurance* dan *emphaty*. Dari segi subjek penelitian sama-sama meneliti kepuasan, dari objek penelitian sama berkenaan dengan mahasiswa, dari segi hasil sama-sama kualitas layanan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan penelitian Setyawan dengan penelitian ini, dari segi teknik analisis, waktu, dan lokasi. Penelitian Setyawan menggunakan teknik analisis *correlation research*, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan regresi. Penelitian Setyawan dilakukan pada tahun 2016, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2018, penelitian Setyawan dilakukan pada STIE, sedangkan penelitian dilakukan pada UIN, penelitian Setyawan dilakukan di Malang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya pada Kepercayaan serta Loyalitas”. Persamaan dan perbedaan Cahyani dengan penelitian ini. Persamaannya dari segi tujuan, pendekatan, subjek, metode pengambilan sampel, alat pengumpul data, dan hasil penelitian. Persamaan penelitian Cahyani dengan penelitian ini sama-sama ingin mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan, sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, subjek penelitian sama-sama meneliti kepuasan, metode pengambilan sampel sama-sama menggunakan metode *random sampling*. Dari segi alat pengumpulan data sama-sama menggunakan kuesioner, dan dari segi hasil kualitas layanan sama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan penelitian Cahyani dengan penelitian ini dari segi teknik analisis, waktu, lokasi. Penelitian Cahyani menggunakan teknik analisis jalur, sedangkan teknik analisis data penelitian ini analisis deskriptif dan regresi, waktu penelitian Cahyani 2014, sedangkan penelitian ini 2018, lokasi penelitian Cahyani di Bali, sedangkan penelitian ini di Padang.

Penelitian yang dilakukan Dyah Kurniawati (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Mepreferensikan Kampusnya”. Persamaan dan pemberdayaan penelitian Dyah dengan penelitian ini. Persamaannya, sama-sama berkenaan dengan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, sama-sama menggunakan indikator yang sama, sama-sama dilakukan di perguruan tinggi. Persamaan penelitian Dyah dengan penelitian ini sama-sama meneliti kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, sama menggunakan indikator yang sama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dari segi objek penelitian sama-sama dilakukan di perguruan tinggi.

Perbedaan penelitian Dyah dengan penelitian ini dari segi teknik penentuan jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, waktu, lokasi, dan teknik analisis data. Dari segi teknik penentuan jumlah sampel penelitian Dyah menggunakan presentase (20%) dari Suharsimi, sedangkan penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dari segi teknik pengambilan sampel penelitian Dyah menggunakan *stratified sampling*, sedangkan penelitian ini menggunakan *random sampling*. Dari segi waktu penelitian, Dyah dilakukan 2008, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2018. Lokasi penelitian Dyah di Bali, sedangkan penelitian ini di Padang. Dari segi teknik analisis penelitian Dyah menggunakan teknik analisis Path Analisis, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan regresi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahayana Putra (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra dan Positif Word of Mouth di Politeknik Negeri Bali. Persamaan dan perbedaan penelitian Mahayana Purta dengan penelitian ini, persamaannya dari segi tujuan, dari segi indikator, dari segi subjek dan objeknya, dan dari segi hasil. Persamaan penelitian Mahayana Putra dengan penelitian ini yaitu sama ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, dari segi indikator sama-sama menggunakan indikator yang sama dalam mengukur kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivenss*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari subjek sama-sama kepuasan mahasiswa, dari segi objek sama-sama dilakukan terhadap mahasiswa dan perguruan tinggi. Dari segi hasil kualitas layanan sama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Perbedaan penelitian Mahayana Putra dengan penelitian ini yaitu dari segi jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, waktu dan lokasi penelitian. Penentuan jumlah sampel penelitian Mahayana dengan mengambil 5 observer setiap indikator dari 34 indikator, sedangkan penelitian ini penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Yamene*. Teknik pengambilan sampel penelitian Mahayana Purta dengan *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian ini dengan *random sampling*. Penelitian Mahayana Putra dilakukan tahun 2014, sedangkan penelitian ini dillakukan pada tahun 2018. Penelitian Mahayana Putra dilakukan di Bali, sedangkan penelitian ini dilakukan di Padang.

C. Kerangka Konseptual

Perguruan tinggi memiliki peran penting untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas agar mampu bersaing di era global. Untuk mencapai tujuan tersebut perguruan tinggi harus dapat menyelenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas. Melalui layanan pendidikan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Keberhasilan perguruan tinggi diukur dengan kepuasan mahasiswanya. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, antara lain penelitian yang dilakukan Dwi Ariyani bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel yang memberikan kepuasan mahasiswa tersebut adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian Rusnita dan Febrina (2010) bahwa kualitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel-variabel yang memberikan kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa adalah *service quality* (kualitas layanan), *image* (citra), *perceived value* (nilai yang dirasakan), *students perceived value* (biaya yang dirasakan mahasiswa).

Penelitian yang dilakukan oleh Arokiasamy (2013) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel-variabel yang memberikan pengaruh tersebut *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Perguruan tinggi yang memiliki citra yang baik memiliki banyak keuntungan karena dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan, dukungan terhadap perguruan itu dibandingkan dengan perguruan tinggi yang mempunyai citra yang jelek. Oleh karena itu, citra perguruan tinggi yang baik itu harus dikelola dan dibangun. Unsur-unsur yang membangun citra itu adalah reputasi perguruan tinggi, kerjasama, suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, kualitas pembelajaran, dan biaya kuliah (Febriandi, 2015). Sedangkan menurut Mahayana (2015) unsur-unsur yang membangun citra itu adalah reputasi akademis, penampilan kampus, iuran, pelayanan karyawan, lokasi dan jarak kampus, alumni, penempatan kerja, kegiatan sosial dan program studi.

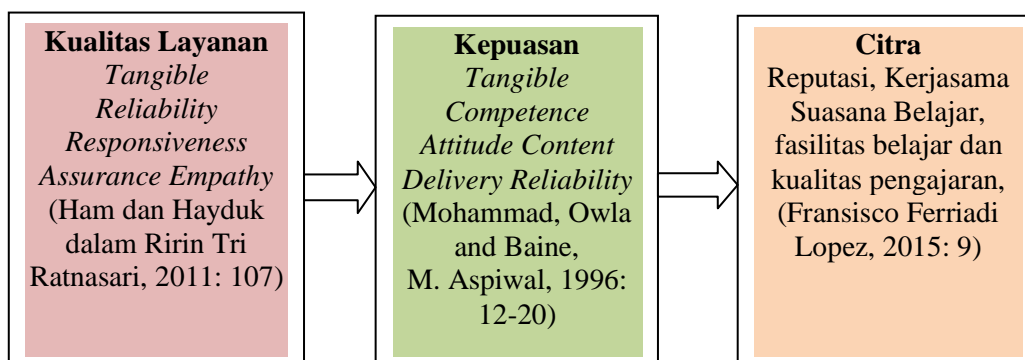
Selain itu citra perguruan tinggi yang baik harus dibangun berbasis kepuasan. Karena mahasiswa yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya akan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya dan akan memiliki sikap positif terhadap terbentuknya citra. Pengalaman mahasiswa yang sesuai dengan harapannya juga akan memperkuat kuat terhadap citra. Hal ini berarti bahwa kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi citra. Beberapa hasil peneliti terdahulu yang mendukung penelitian menemukan bahwa kepuasan memberikan pengaruh terhadap citra, antara lain

penelitian yang dilakukan Mahayana (2015) bahwa kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh terhadap citra. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan mahasiswa semakin baik pula citra perguruan tinggi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi citra perguruan tinggi.

Penelitian yang dilakukan Dirgantari (2011) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap citra perguruan tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan salah satu faktor yang mendorong keberlangsungan suatu perguruan tinggi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan mempunyai dampak terhadap citra perguruan tinggi. Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Konseptual
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa
dan Dampaknya terhadap Citra UIN Imam Bonjol Padang



D. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.
2. Terdapat dampak kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian, pemilihan metode merupakan sesuatu hal yang sangat urgen karena berhasilnya tidak suatu penelitian yang dilakukan sangat ditentukan metode yang digunakan. Metode penelitian merupakan gambaran prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Prosedur penelitian itu harus sesuai dengan yang ditetapkan oleh pakar penelitian agar diperoleh hasil yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan (Muh. Nazir, 1998: 51). Oleh karena itu, agar hasil penelitian diperoleh sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis menggunakan prosedur penelitian sesuai dengan kaedah penelitian terdiri dari:

A. Jenis Penelitian

Pemilihan jenis penelitian merupakan hal yang sangat mendasar karena akan berimplikasi terhadap keseluruhan kegiatan penelitian serta terhadap hasil penelitian. Pada penelitian penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian untuk mengkaji secara intensif tentang layanan jasa pendidikan pada UIN Imam Bonjol Padang, kepuasan mahasiswa serta citra perguruan tinggi yang dibangun oleh perguruan tinggi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi layanan jasa pendidikan pada UIN Imam Bonjol Padang, kepuasan mahasiswa serta citra perguruan tinggi yang dibangun oleh perguruan tinggi tersebut serta mencari solusi terkait dengan permasalahan dihadapinya.

B. Pendekatan Penelitian

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Ham dan Hayduk dalam Dirgantari (2012) yang menyatakan terdapat tiga faktor yang menjadi isu global dan berpengaruh terhadap semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk di dalamnya perguruan tinggi. Ketiga faktor tersebut adalah kualitas layanan, kepuasan, dan citra.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Rahayu, dkk. 2010: 2). Variabel yang akan dicari pengaruhnya dalam penelitian ini adalah kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap citra UIN Imam

Bonjol Padang. Penelitian ini dilaksanakan lebih kurang 3 bulan, maka penelitian dilakukan dengan metode *cross sectional*, yaitu metode penelitian dengan cara meneliti satu objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan (Husain Umar, 2001).

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UIN Imam Bonjol Padang. Pengambilan UIN Imam Bonjol Padang sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa UIN Imam Bonjol Padang merupakan perguruan tinggi agama Islam yang tertua di Sumatera Barat, maka sudah seharusnya layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa mengikuti pendidikan, serta citra UIN Imam Bonjol Padang sudah baik. Untuk menentukan status tersebut perlu dilakukan melalui suatu penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada UIN Imam Bonjol terdiri dari Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama. Rincian populasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Jumlah Populasi Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang
Tahun Akademik 2017/2018

No	Fakultas	Jumlah
1.	Fakultas Adab dan Humaniora	1174
2.	Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	1291
3.	Fakultas Eknomi dan Bisnis Islam	1641
4.	Fakultas Syariah	1996
5.	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	3987
6.	Fakultas Ushuluddin	1275
	Jumlah	11346

Sumber: Akademik UIN Imam Bonjol Padang, 2018

2. Sampel

Populasi target dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Yamene (Aminuddin Syam, 2016), yaitu:

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

Keterangan

N = Populasi

n = Sampel

d^2 = Presisi 0,1 % kesalahan pengambilan sampel dengan tingkat kepercayaan 90 %

Proses penggunaan rumus dapat langkah-langkah berikut:

$$n = \frac{11346}{11346 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{11346}{11346 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{11346}{113,46 + 1}$$

$$n = \frac{11346}{114,46}$$

$$n = 99,12 = 99$$

Dengan menggunakan rumus tersebut untuk tingkat kesalahan 10% atau tingkat kepercayaan 90%, maka dari populasi 11854 orang diperoleh sampel sebanyak 99 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan proses sebagai berikut:

Tabel 2
Proses Pengambilan Sampel

No.	Fakultas	Jumlah	Proporsi Sampel 10%	Sampel	Pembulatan
1.	Fakultas Adab dan Humaniora	1174	1174/11346 x 99	10,24	11
2.	Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	1291	1291/11346 x 99	11,32	12
3.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	1641	1641/11346 x 99	15,19	16
4.	Fakultas Syariah	1996	1996/11346 x 99	17,41	18
5.	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	3987	3987/11346 x 99	34,78	35
6.	Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama	1257	1257/11346 x 99	10,96	11
	Jumlah	11346			103

Selanjutnya untuk pembulatan maka sampel berdasarkan perhitungan di atas adalah sebanyak 103 orang. Sedangkan teknik sampling yang digunakan *random sampling*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari lapangan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Jenis angket yang digunakan adalah angket langsung dan tertutup, artinya angket ini langsung diberikan kepada responden dan responden harus memilih salah satu jawaban dari alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi masing-masing. Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk Skala Likert. Nasution mengemukakan Skala Likert merupakan skala dalam bentuk kontinum yang terdiri dari lima kategori yaitu sangat setuju (SS), setuju (S) ragu-ragu (RG), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Tetapi angket tersebut diimprovisasi sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu dengan menghilangkan yang tidak dapat menentukan pilihan yang jelas. Dengan Skala Likert ini variabel dikembangkan menjadi indikator variabel, dan dari indikator variabel dikembangkan lagi menjadi deskriptor variabel.

Angket dalam bentuk skala Likert yang telah diimprovisasi tersebut digunakan untuk mengukur variabel layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa dan citra instansi dikembangkan dari teori Dirgantari (2012). Angket itu dikembangkan dengan menggunakan skala pengukuran 1 – 4 dengan jawaban responden sangat baik (SB), baik (B), kurang baik (KB), dan sangat tidak baik (TSB) untuk variabel kualitas layanan dan citra. Sedangkan untuk variabel kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala pengukuran sangat memuaskan (SM), memuaskan (M), kurang memuaskan (KM), dan tidak memuaskan (TM).

Melalui angket yang telah diimprovisasi tersebut responden dapat memberikan alternatif jawaban dengan menyilangi salah satu opsi dari empat opsi yang disediakan sesuai dengan pendapat masing-masing. Jawaban yang diberikan responden itu masih dalam bentuk data kualitatif, tetapi sesuai dengan kebutuhan penelitian data berupa kuantitatif tersebut dikuantifikasikan.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan instrumen kepada mahasiswa sebagai sampel sebanyak 103 orang. Item pertanyaan berjumlah 100 item, yang terdiri dari 30 item untuk variabel Layanan Jasa di UIN Imam Bonjol, 46 item untuk variabel kepuasan mahasiswa, dan 24 item untuk variabel citra UIN.

Setelah dilakukan ujicoba, maka pada variabel layanan jasa (X) diperoleh item yang tidak valid berjumlah 3 item, yaitu item nomor 5, 14, dan 27 sehingga item yang valid berjumlah 27 item.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	79,0000	206,621	,363	,917
VAR00002	79,0333	197,826	,654	,912
VAR00003	78,9667	199,689	,552	,914
VAR00004	78,8667	203,913	,460	,915
VAR00005	78,7333	209,099	,327	,917
VAR00006	78,9000	199,679	,592	,913
VAR00007	79,2333	204,116	,436	,916
VAR00008	79,4000	200,938	,517	,915
VAR00009	79,3667	200,585	,573	,914
VAR00010	79,1667	204,695	,601	,914
VAR00011	79,1667	199,523	,650	,913
VAR00012	79,1000	197,541	,653	,912
VAR00013	79,1000	203,610	,467	,915
VAR00014	78,7333	208,685	,347	,917
VAR00015	78,9333	204,892	,473	,915
VAR00016	79,1000	202,162	,524	,914
VAR00017	78,9000	203,541	,465	,915
VAR00018	79,0000	209,241	,362	,917
VAR00019	79,0667	199,720	,534	,914
VAR00020	79,0667	204,409	,440	,916
VAR00021	79,2000	203,131	,476	,915
VAR00022	79,2667	201,720	,553	,914
VAR00023	79,0667	201,789	,499	,915
VAR00024	78,9667	206,102	,436	,916
VAR00025	79,1000	202,162	,524	,914
VAR00026	78,9333	204,754	,431	,916
VAR00027	79,0333	210,447	,320	,917
VAR00028	79,1000	200,921	,507	,915
VAR00029	79,3667	199,757	,538	,914
VAR00030	79,3333	199,402	,593	,913

Pada variabel kepuasan mahasiswa (Y1) diperoleh item yang tidak valid berjumlah 9 item, yaitu item nomor 2, 8, 15, 19, 21, 24, 33, 38 dan 45 sehingga item yang valid berjumlah 37 item.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	124,2000	372,510	,491	,926
VAR00002	124,2667	389,857	,060	,929
VAR00003	123,8667	379,913	,404	,927
VAR00004	124,0333	376,723	,413	,927
VAR00005	124,0667	363,789	,729	,924
VAR00006	124,0000	368,552	,565	,925
VAR00007	123,9000	373,403	,499	,926
VAR00008	123,7667	380,875	,357	,927
VAR00009	123,7667	380,737	,362	,927
VAR00010	124,0667	376,754	,372	,927
VAR00011	124,2667	374,616	,449	,926
VAR00012	124,4000	372,455	,453	,926
VAR00013	124,3667	369,620	,566	,925
VAR00014	124,2000	375,338	,615	,925
VAR00015	124,0333	379,137	,299	,928
VAR00016	124,2000	370,097	,609	,925
VAR00017	124,1333	364,533	,695	,924
VAR00018	124,1333	373,361	,496	,926
VAR00019	123,7000	384,079	,232	,928
VAR00020	124,0667	373,720	,582	,925
VAR00021	124,1333	382,947	,233	,928
VAR00022	124,0000	369,586	,582	,925
VAR00023	123,8333	375,316	,592	,925
VAR00024	123,9000	388,231	,101	,929
VAR00025	123,9333	368,754	,598	,925
VAR00026	123,9667	374,999	,506	,926
VAR00027	124,1333	374,051	,476	,926
VAR00028	123,9333	375,582	,428	,927
VAR00029	124,0333	380,792	,405	,927

VAR00030	124,1000	372,645	,444	,926
VAR00031	124,1000	376,645	,405	,927
VAR00032	124,2333	373,564	,480	,926
VAR00033	124,0667	391,237	-,010	,930
VAR00034	124,2333	366,668	,678	,924
VAR00035	124,1333	367,637	,635	,925
VAR00036	124,2667	377,789	,376	,927
VAR00037	124,3333	376,092	,446	,926
VAR00038	124,1000	377,679	,358	,927
VAR00039	123,9333	376,616	,417	,927
VAR00040	124,3000	370,700	,584	,925
VAR00041	124,1000	369,059	,576	,925
VAR00042	124,0000	376,897	,462	,926
VAR00043	124,1333	374,051	,476	,926
VAR00044	123,9667	377,482	,384	,927
VAR00045	124,0667	382,685	,353	,927
VAR00046	124,1333	374,533	,408	,927

Variabel citra UIN (Y2) diperoleh item yang tidak valid berjumlah 2 item, yaitu item nomor 15 dan 22 sehingga item yang valid berjumlah 22 item.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	62,2000	140,372	,428	,906
VAR00002	62,3333	138,851	,441	,906
VAR00003	62,1333	140,602	,611	,903
VAR00004	62,3000	137,528	,537	,903
VAR00005	62,1333	136,326	,655	,901
VAR00006	62,0667	134,133	,683	,900
VAR00007	62,0667	139,582	,477	,905
VAR00008	62,0000	140,207	,542	,904
VAR00009	61,9333	136,064	,621	,902
VAR00010	61,7667	141,220	,547	,904
VAR00011	61,8667	135,706	,631	,901
VAR00012	61,9000	139,886	,525	,904

VAR00013	62,0667	140,340	,441	,905
VAR00014	61,8667	141,499	,382	,907
VAR00015	61,9667	144,792	,344	,907
VAR00016	62,0333	139,206	,422	,906
VAR00017	62,0333	140,240	,450	,905
VAR00018	62,1667	139,592	,467	,905
VAR00019	62,1667	135,385	,668	,901
VAR00020	62,0667	136,064	,620	,902
VAR00021	62,2667	141,857	,397	,906
VAR00022	62,0333	141,964	,350	,907
VAR00023	62,2333	138,254	,552	,903
VAR00024	62,0333	136,171	,595	,902

Berdasarkan tabel uji coba di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 100 item pertanyaan pada kuesioner penelitian, maka setelah dilakukan uji coba, item yang valid berjumlah 86 butir.

G. Teknik Pengolahan Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian di lapangan, terutama yang berkenaan dengan responden penelitian. Analisis deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan teknik persentase yang dikemukakan oleh Riduwan:

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

Hasil yang diperoleh diinterpretasikan dengan menggunakan Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Kriteria Sampel

No.	Kriteria	Range Persentase
1.	Sangat rendah	0 – 20
2.	Rendah	21 – 40
3.	Sedang	41 – 60
4.	Tinggi	61 – 80
5.	Sangat tinggi	81 – 100

Sumber: Riduwan (2005: 89)

2. Analisis Statistik

Agar hasil analisis data dapat dipercaya maka dilakukan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dan homogenitas. Teknik analisis data digunakan untuk Kualitas layanan jasa pendidikan (X), kepuasan mahasiswa (Y_1) dan citra (Y_2).

BAB IV TEMUAN LAPANGAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian













B. Deskriptif Data

Frequencies

Statistics

		Layanan Jasa Pendidikan (X)	Kepuasan Mahasiswa (Y1)	Citra UIN IB Padang (Y2)
N	Valid	103	103	103
	Missing	0	0	0
	Mean	74,9029	92,7476	69,4272
	Median	75,0000	91,0000	72,0000
	Mode	75,00	98,00	73,00
	Std. Deviation	10,22254	13,81369	10,75266
	Variance	104,500	190,818	115,620
	Range	45,00	57,00	37,00
	Minimum	55,00	70,00	48,00
	Maximum	100,00	127,00	85,00
	Sum	7715,00	9553,00	7151,00

Frequency Table

Layanan Jasa Pendidikan (X)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	55,00	1	1,0	1,0	1,0
	56,00	1	1,0	1,0	1,9
	59,00	1	1,0	1,0	2,9
	60,00	6	5,8	5,8	8,7
	61,00	2	1,9	1,9	10,7
	62,00	6	5,8	5,8	16,5
	63,00	3	2,9	2,9	19,4
	64,00	2	1,9	1,9	21,4
	65,00	3	2,9	2,9	24,3
	66,00	1	1,0	1,0	25,2
	67,00	2	1,9	1,9	27,2
	68,00	5	4,9	4,9	32,0
	69,00	3	2,9	2,9	35,0
	70,00	5	4,9	4,9	39,8
	72,00	2	1,9	1,9	41,7
	75,00	9	8,7	8,7	50,5
	76,00	1	1,0	1,0	51,5

77,00	3	2,9	2,9	54,4
78,00	7	6,8	6,8	61,2
79,00	4	3,9	3,9	65,0
80,00	5	4,9	4,9	69,9
81,00	2	1,9	1,9	71,8
82,00	6	5,8	5,8	77,7
83,00	1	1,0	1,0	78,6
84,00	3	2,9	2,9	81,6
86,00	1	1,0	1,0	82,5
87,00	1	1,0	1,0	83,5
88,00	4	3,9	3,9	87,4
89,00	2	1,9	1,9	89,3
90,00	8	7,8	7,8	97,1
91,00	2	1,9	1,9	99,0
100,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Kepuasan Mahasiswa (Y1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 70,00	4	3,9	3,9	3,9
73,00	1	1,0	1,0	4,9
75,00	4	3,9	3,9	8,7
76,00	9	8,7	8,7	17,5
78,00	3	2,9	2,9	20,4
80,00	5	4,9	4,9	25,2
81,00	2	1,9	1,9	27,2
82,00	1	1,0	1,0	28,2
83,00	1	1,0	1,0	29,1
84,00	2	1,9	1,9	31,1
86,00	1	1,0	1,0	32,0
88,00	1	1,0	1,0	33,0
89,00	2	1,9	1,9	35,0
90,00	14	13,6	13,6	48,5
91,00	2	1,9	1,9	50,5
92,00	1	1,0	1,0	51,5
93,00	3	2,9	2,9	54,4
94,00	1	1,0	1,0	55,3
95,00	2	1,9	1,9	57,3
96,00	2	1,9	1,9	59,2

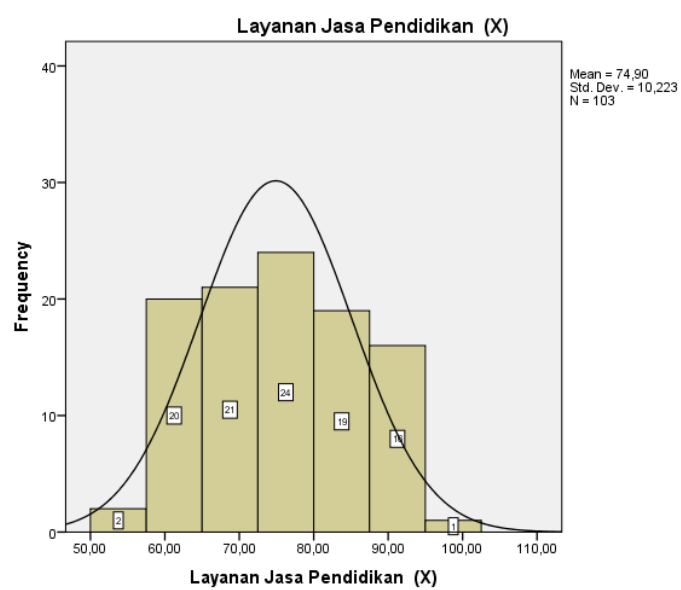
97,00	3	2,9	2,9	62,1
98,00	15	14,6	14,6	76,7
100,00	3	2,9	2,9	79,6
102,00	1	1,0	1,0	80,6
103,00	2	1,9	1,9	82,5
105,00	1	1,0	1,0	83,5
106,00	1	1,0	1,0	84,5
108,00	1	1,0	1,0	85,4
110,00	2	1,9	1,9	87,4
112,00	1	1,0	1,0	88,3
113,00	1	1,0	1,0	89,3
114,00	2	1,9	1,9	91,3
115,00	2	1,9	1,9	93,2
118,00	1	1,0	1,0	94,2
120,00	2	1,9	1,9	96,1
121,00	1	1,0	1,0	97,1
122,00	1	1,0	1,0	98,1
127,00	2	1,9	1,9	100,0
Total	103	100,0	100,0	

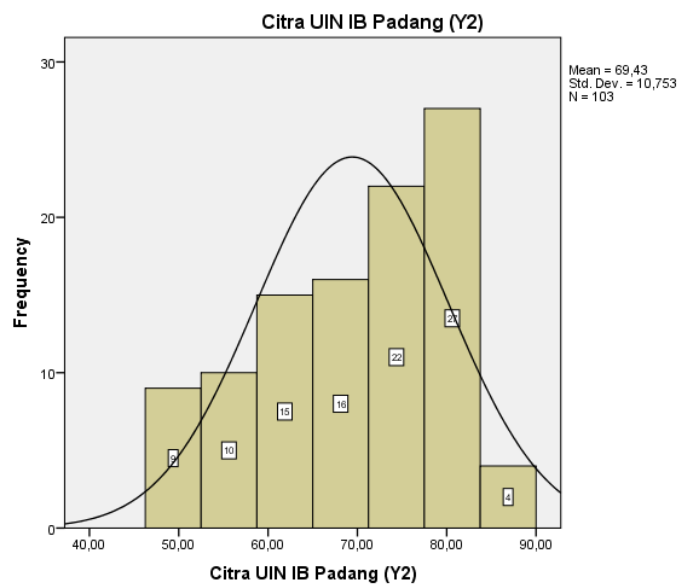
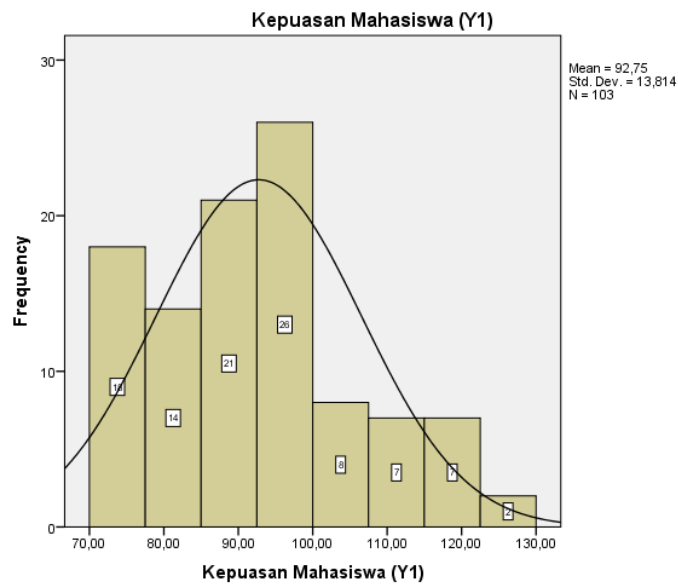
Citra UIN IB Padang (Y2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	48,00	3	2,9	2,9	2,9
	49,00	2	1,9	1,9	4,9
	50,00	4	3,9	3,9	8,7
	53,00	2	1,9	1,9	10,7
	54,00	1	1,0	1,0	11,7
	55,00	3	2,9	2,9	14,6
	57,00	3	2,9	2,9	17,5
	58,00	1	1,0	1,0	18,4
	59,00	6	5,8	5,8	24,3
	60,00	2	1,9	1,9	26,2
	61,00	3	2,9	2,9	29,1
	62,00	1	1,0	1,0	30,1
	64,00	3	2,9	2,9	33,0

65,00	3	2,9	2,9	35,9
67,00	2	1,9	1,9	37,9
68,00	1	1,0	1,0	38,8
69,00	3	2,9	2,9	41,7
71,00	7	6,8	6,8	48,5
72,00	3	2,9	2,9	51,5
73,00	8	7,8	7,8	59,2
74,00	1	1,0	1,0	60,2
75,00	1	1,0	1,0	61,2
76,00	3	2,9	2,9	64,1
77,00	6	5,8	5,8	69,9
78,00	7	6,8	6,8	76,7
79,00	6	5,8	5,8	82,5
80,00	2	1,9	1,9	84,5
81,00	2	1,9	1,9	86,4
82,00	6	5,8	5,8	92,2
83,00	4	3,9	3,9	96,1
84,00	2	1,9	1,9	98,1
85,00	2	1,9	1,9	100,0
Total	103	100, 0	100,0	

Histogram





C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memperoleh gambaran hasil penelitian di lapangan, terutama berkaitan dengan responden penelitian. Analisis deskriptif dilakukan teknik persentase. Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan jasa pendidikan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; kepuasan mahasiswa, meliputi: *tangible*, *competence*, *attitude*, *content*, *dellivery*, dan *reliability*; citra meliputi: reputasi, kerjasama, suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pengajaran, dan biaya kuliah.

1. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Pendidikan

a. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Jasa Pendidikan dari Dimensi *Tangible*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
1	56	54,37	47	45,63	103	100
2	65	63,11	38	36,89	103	100
3	68	66,02	35	33,98	103	100
4	90	87,37	13	12,62	103	100
5	75	72,81	28	27,19	103	100
Rata-rata	70,8 %					

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *tangible* dijang dengan 5 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *tangible* persentase terendah dari dimensi *tangible* pada item nomor 1, yaitu kelengkapan fasilitas proses belajar yang dimiliki UIN sebesar 54,37%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kelengkapan fasilitas proses belajar yang dimiliki UIN dalam kategori sedang.

Selanjutnya persentase pada dimensi *tangible* pada item 2, 3, dan 5 termasuk kategori tinggi yang mengindikasikan bahwa kelengkapan buku-buku pada perpustakaan, pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan, pelayanan portal untuk pengisian KRS dan pelayanan portal untuk kebutuhan nilai siswa mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi. Sedangkan pada item 4 termasuk kategori sangat tinggi sebesar 87,37% dalam pengisian portal mahasiswa.

Persentase secara keseluruhan adalah 70,8% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan kelengkapan fasilitas proses belajar yang dimiliki, kelengkapan buku-buku pada perpustakaan, pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan, pelayanan portal untuk pengisian KRS dan pelayanan portal untuk kebutuhan nilai mahasiswa mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

b. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *reliability*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
6	75	72,81	28	27,19	103	100
7	63	61,16	40	38,84	103	100
8	68	66,02	35	33,98	103	100
9	60	58,25	43	41,75	103	100

10	59	57,28	44	42,72	103	100
11	62	60,19	41	39,81	103	100
Rata-rata	64,5 %					

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *reliability* dijamin dengan 6 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *reliability* persentase terbesar pada item nomor 1, yaitu kemampuan UIN memberikan layanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan sebesar 72,81%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan UIN memberikan layanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan dalam kategori tinggi. Selanjutnya persentase *reliability* pada item 7, 8, 11 termasuk kategori tinggi dan pada item 9 dan 10 berada kategori sedang. Hal ini, mengindikasikan bahwa pelayanan di bidang akademik, administrasi, dan kemahasiswaan, keuangan, sikap simpatik dosen dalam melayani mahasiswa, dan pelayanan diberikan kepada mahasiswa baik serta keakuratan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 64,5% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pemberian layanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan di bidang akademik, administrasi, kemahasiswaan, keuangan, sikap simpatik dosen dalam melayani mahasiswa, pelayanan diberikan kepada mahasiswa tanpa cacat, dan keakuratan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan di suatu perguruan tinggi.

c. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *responsiveness*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
12	64	62,13	39	37,87	103	100
13	90	87,38	13	12,62	103	100
14	79	76,70	24	23,3	103	100
15	72	69,90	31	30,1	103	100
16	75	72,81	28	27,19	103	100
Rata-rata	76 %					

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *responsiveness* dijangkit dengan 5 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *responsiveness* persentase terbesar pada item nomor 13, yaitu penyampaian informasi yang jelas kepada mahasiswa sebesar 87,38%. Hasil ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi yang jelas kepada mahasiswa dalam kategori sangat tinggi. Selanjutnya persentase *responsiveness* pada item 12, 14, 15, dan 16 termasuk kategori tinggi. Hal mengindikasikan bahwa kemampuan memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa, tidak memerlukan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan, kesediaan staf memberikan bantuan dan bimbingan kepada mahasiswa dan kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan menggunakan bahasa yang jelas mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 76% termasuk dalam kategori tinggi yang mengindikasikan bahwa penyampaian informasi yang jelas kepada mahasiswa, kemampuan memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa, tidak memerlukan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan, kesediaan staf memberikan bantuan dan bimbingan kepada mahasiswa dan kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan menggunakan bahasa yang jelas mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan di suatu perguruan tinggi.

d. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *assurance*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
17	90	87,38	13	12,62	103	100
18	65	63,11	38	36,89	103	100
19	68	66,01	35	33,99	103	100
20	56	54,37	47	45,63	103	100
21	75	72,81	28	27,19	103	100
22	67	65,05	35	34,95	103	100
23	62	47,69	41	52,31	103	100
Rata-rata	69 %					

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *assurance* ini dijangkit dengan 7 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *assurance* persentase terbesar pada item nomor 17, yaitu penguasaan dosen terhadap pengetahuan dalam proses pembelajaran sebesar 87,38%. Hasil ini mengindikasikan

bahwa penguasaan dosen terhadap pengetahuan dalam proses pembelajaran dalam kategori sangat tinggi. Selanjutnya persentase *assurance* pada item 18,19, 21, 22, 23 termasuk kategori tinggi, dan item 20 dalam kategori sedang Hal ini mengindikasikan bahwa sikap kesopanansantunan dosen terhadap mahasiswa dalam proses pembelajaran, kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa, kredibilitas dosen menurut persepsi mahasiswa, kenyamanan mahasiswa ketika berurusan dengan dosen, sikap simpatik staf ketika melayani mahasiswa, dan komunikasi dosen dengan mahasiswa dalam proses pembelajaran mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 69% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa penguasaan dosen terhadap pengetahuan dalam proses pembelajaran, santunan dosen terhadap mahasiswa dalam proses pembelajaran, kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa, komunikasi dosen dengan mahasiswa dalam proses pembelajaran, kredibilitas dosen menurut persepsi mahasiswa, kenyamanan mahasiswa ketika berurusan dengan dosen, sikap simpatik staf ketika melayani mahasiswa, mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

e. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *empathy*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
24	90	87,37	13	12,62	103	100
25	65	63,11	28	36,89	103	100
26	68	66,02	35	33,98	103	100
27	56	54,37	47	45,63	103	100
28	75	72,81	28	27,19	103	100
29	60	58,25	43	41,75	103	100
30	64	62,13	39	37,87	103	100
Rata-rata	68,28 %					

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *empathy* dijarung dengan 7 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *empathy* persentase terbesar pada item nomor 24, yaitu perhatian tulus dosen ketika melayani mahasiswa sebesar 87,37%. Hasil ini mengindikasikan bahwa perhatian tulus dosen ketika melayani mahasiswa dalam kategori sangat tinggi. Selanjutnya persentase *empathy* pada item

25, 26, 28, 30 termasuk kategori tinggi, dan item 27, 29 dalam kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa bantuan yang diberikan dosen sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sikap dosen dalam membantu kesulitan belajar mahasiswa, sikap empathy dosen ketika berkomunikasi dengan mahasiswa, staf dapat menjaga dokumen secara akurat, dan dosen bersikap manusiawi terhadap mahasiswa dalam berinteraksi, perkuliahan terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditentukan mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 68,28% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa perhatian tulus dosen ketika melayani mahasiswa, bantuan yang diberikan dosen sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sikap dosen dalam membantu kesulitan belajar mahasiswa, dosen bersikap manusiawi terhadap mahasiswa dalam berinteraksi, sikap *empathy* dosen ketika berkomunikasi dengan mahasiswa, perkuliahan terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, staf dapat menjaga dokumen secara akurat, mempengaruhi kualitas layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan diberikan UIN

a. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *tangible*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
31	97	94,17	6	3,97	103	100
32	93	90,29	10	1,48	103	100
33	93	90,29	10	1,48	103	100
34	76	73,79	27	26,21	103	100
35	98	95,14	5	12,62	103	100
36	97	94,17	6	5,83	103	100
37	78	75,73	25	24,27	103	100
Rata-rata	87,65%					

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *tangible* dijarang dengan 7 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *tangible* persentase terbesar pada item nomor 35, yaitu fasilitas internet yang disediakan untuk mahasiswa sebesar sebesar 95,14%. Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas internet yang disediakan untuk mahasiswa sangat tinggi. Selanjutnya persentase *tangible* pada item 31, 32, 33, 34, 36 dan 37 termasuk kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kelengkapan

ruang kuliah dalam proses pembelajaran, kelengkapan fasilitas perpustakaan, kelengkapan fasilitas labor, layanan perpustakaan, fasilitas keagamaan, dan fasilitas olah raga yang tersedia untuk mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 87,65% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kelengkapan fasilitas ruang kuliah dalam proses pembelajaran, kelengkapan fasilitas perpustakaan, kelengkapan fasilitas labor, layanan perpustakaan, fasilitas internet yang disediakan kepada mahasiswa, fasilitas keagamaan, dan fasilitas olah raga yang tersedia untuk mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

b. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *competence*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
38	67	66,34	36	33,66	103	100
39	63	62,38	40	37,62	103	100
40	65	64,36	38	35,64	103	100
41	63	62,38	40	37,62	103	100
42	65	64,36	38	35,64	103	100
43	85	84,16	18	15,84	103	100
44	77	76,24	26	23,76	103	100
45	71	70,30	32	29,7	103	100
46	73	72,28	30	27,72	103	100
47	64	63,37	39	36,63	103	100
Rata-rata	90,4 %					

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *competence* dijarung dengan 10 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *competence* persentase terbesar pada item nomor 38, 43, 44 dan 46 yaitu ratio perbandingan dosen dengan mahasiswa, kemampuan mengajar dosen dalam bidang pedagogis, potensi psikologis dosen untuk kebutuhan berprestasi, dan kemampuan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa ratio perbandingan dosen dengan mahasiswa, kemampuan mengajar dosen dalam bidang pedagogis, potensi psikologis dosen untuk kebutuhan berprestasi, dan kemampuan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah sangat tinggi.

Selanjutnya persentase *competence* pada item 39 40, 41, 42, 45, dan 47 termasuk kategori tinggi, hal mengindikasikan bahwa ratio kualifikasi dosen S2 dengan S3, kualifikasi dosen guru besar atau professor, penguasaan dosen dalam bahan ajar dan metode pengajaran baik pedagogis maupun metodis, relevansi pengetahuan dosen dengan perkembangan mutakhir, ratio jumlah staf dengan mahasiswa, integritas, tanggung jawab, ketelitian, dan disiplin staf dalam bekerja mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan sebesar 90,4% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa ratio perbandingan jumlah dosen dengan mahasiswa, kualifikasi dosen guru besar atau profesor, penguasaan dosen dalam bahan ajar dan metode pengajaran baik pedagogis maupun metodis, kemampuan mengajar dosen dalam bidang kompetensi pedagogis, potensi psikologis dosen untuk kebutuhan berprestasi, ratio jumlah staf dengan mahasiswa, kemampuan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, integritas, tanggung jawab, ketelitian, dan disiplin staf dalam bekerja mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

c. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *attitude*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
48	91	88,35	12	11,65	103	100
49	76	73,79	27	26,21	103	100
50	100	97,08	3	0	103	100
51	78	75,73	25	24,27	103	100
52	98	87,38	5	12,62	103	100
53	80	77,67	23	22,33	103	100
54	76	73,79	27	26,21	103	100
55	90	87,38	13	12,62	103	100
56	90	87,38	13	12,62	103	100
57	61	98,06	42	1,94	103	100
58	76	73,79	27	26,21	103	100
Rata-rata	83,27 %					

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *attitude* dijarang dengan 10 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *attitude* persentase terbesar pada item nomor 52, yaitu kemampuan dosen dalam proses pembelajaran menjelaskan dengan

argumentasi yang jelas sebesar 87,38%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen dalam proses pembelajaran menjelaskan dengan argumentasi yang jelas sangat tinggi.

Selanjutnya persentase *attitude* pada item 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57 dan 58 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kesopanan dan kerapian dosen dalam memberikan kuliah, sikap dosen terhadap mahasiswa, rasa tanggung jawab dosen terhadap masa depan mahasiswa, sikap sabar dosen dalam melayani mahasiswa dan tidak emosi dalam bertindak, Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana ruangan kuliah yang menyenangkan. Kesiediaan memberikan bimbingan terhadap kesulitan belajar mahasiswa, kesiediaan dosen melayani mahasiswa yang ada kaitannya dengan tugas dosen, kesiediaan dosen bergaul dengan mahasiswa dengan kesopansantunan, kemampuan dosen menghormati dan menghargai mahasiswa secara wajar, dan rasa tanggung jawab dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 83,27% termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kesopanan dan kerapian dosen dalam memberikan kuliah sikap dosen dalam menghormati dan menghargai mahasiswa, rasa tanggung jawab dosen terhadap masa depan mahasiswa, kemampuan dosen dalam proses pembelajaran menjelaskan dengan argumentasi yang jelas. Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana ruangan kuliah yang menyenangkan. Kesiediaan memberikan bimbingan terhadap kesulitan belajar mahasiswa, kesiediaan dosen melayani mahasiswa yang ada kaitannya dengan tugas dosen, kesiediaan dosen bergaul dengan mahasiswa dengan kesopansantunan, kemampuan dosen menghormati dan menghargai mahasiswa secara wajar, dan rasa tanggung jawab dosen dalam memberikan layanan mempengaruhi manusia pada suatu perguruan tinggi.

d. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *content*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
59	90	87,38	13	12,62	103	100
60	90	87,38	13	12,72	103	100
61	98	95,14	5	4,86	103	100
62	101	98,06	2	1,94	103	100
63	100	97,09	3	2,91	103	100

64	101	98,06	2	1,94	103	100
65	76	73,79	27	26,21	103	100
Rata-rata	93,71%					

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *content* dijawab dengan 7 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *content* persentase terbesar pada item nomor 62, yaitu layanan pembelajaran tugas terstruktur dan mandiri yang diberikan dosen sebesar 98,05%. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan pembelajaran tugas terstruktur dan mandiri yang diberikan dosen sangat tinggi.

Selanjutnya persentase *attitude* pada item 59,60 61, 62, 63, 64, dan 65 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam berurusan, relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, layanan pembelajaran tatap muka yang dilakukan dosen, layanan surat-surat yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan keinginan mahasiswa, layanan administrasi akademik, kemahasiswaan dan keuangan tepat waktu mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 93,71% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam berurusan, relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, layanan pembelajaran tatap muka yang dilakukan dosen, layanan pembelajaran tugas terstruktur dan mandiri yang diberikan dosen, layanan surat-surat yang diberikan mahasiswa sesuai dengan keinginan mahasiswa, layanan administrasi akademik, kemahasiswaan dan keuangan tepat waktu pada suatu perguruan tinggi mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

e. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *delivery*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
66	90	87,38	15	12,62	103	100
67	90	87,38	40	12,62	103	100
68	76	73,79	20	26,21	103	100
69	90	87,38	16	12,62	103	100
70	90	87,38	28	12,62	103	100
71	98	95,14	25	4,86	103	100
72	98	95,14	23	4,86	103	100

Rata-rata	90,28%
-----------	--------

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *delivery* dijang dengan 7 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *delivery* persentase terbesar pada item nomor 71 dan 72, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan layanan administrasi, dan ketepatan dan ketelitian staf dalam memberikan setiap layanan sebesar 95,14%. Hal ini meningindikasikan ketepatan waktu dalam memberikan layanan administrasi, dan ketepatan dan ketelitian staf dalam memberikan setiap layanan adalah sangat tinggi.

Selanjutnya persentase *delivery* pada item 66, 67 68, 69, 70 termasuk kategori sangat tinggi, hal mengindikasikan bahwa konsistensi dalam memberikan layanan administrasi, tidak membingungkan mahasiswa, ketepatan waktu dalam pelaksanaan proses pembelajaran, konsisten dalam penyampaian materi perkuliahan, ketepatan dan keadilan dosen dalam menilai hasil belajar mahasiswa, ketepatan waktu dalam memberikan layanan adminstrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persenatase secara keseluruhan adalah 90,28% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa konsisten dalam layanan administrasi, layanan administrasi tidak membingungkan mahasiswa, ketepatan waktu dalam pelaksanaan proses pembelajaran, konsistensi dalam pemberian materi perkuliahan, ketepatan dan keadilan dosen dalam menilai hasil belajar mahasiswa, ketepatan waktu dalam memberikan layanan adminstrasi, ketepatan dan ketelitian staf dalam memberikan setiap layanan pada suatu perguruan tinggi mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

f. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *reliability*

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
73	93	90,29	10	13,86	103	100
74	76	73,78	27	26,21	103	100
75	90	87,38	13	12,62	103	100
76	91	88,34	12	12,87	103	100
Rata-rata	84,94%					

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *reliability* dijang dengan 4 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *reliability* persentase terbesar pada item nomor 73, yaitu, kemampuan dosen dan staf memberikan layanan sesuai dengan yang

dijanjikan sebesar 90,29%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen dan staf memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan sangat tinggi.

Selanjutnya persentase *reliability* pada item 74, 75 dan 76 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa memberikan informasi sesuai dengan dibutuhkan mahasiswa pada saat diperlukan, kesopanan dan kemampuan dosen dan staf dalam menjaga kepercayaan mahasiswa, dan kemampuan dosen dalam menangani keluhan mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 87,5% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan informasi sesuai dengan dibutuhkan mahasiswa pada saat diperlukan, kesopanan dan kemampuan dosen dan staf dalam menjaga kepercayaan mahasiswa, dan kemampuan dosen dalam menangani keluhan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

3. Analisis Citra UIN

a. Analisis deskriptif citra dari dimensi reputasi

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
77	72	69,90	31	30,1	103	100
78	57	55,34	46	44,66	103	100
79	57	55,34	46	44,66	103	100
80	48	46,60	55	53,4	103	100
81	78	75,73	25	24,27	103	100
82	59	57,28	34	42,72	103	100
83	71	68,93	32	31,07	103	100
84	73	70,87	30	29,13	103	100
85	79	76,70	24	23,3	103	100
Rata-rata	75.11 %					

Analisis deskriptif dari dimensi *reputasi* dijang dengan 9 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis *reputasi* persentase terbesar pada item nomor 85, yaitu kemampuan mahasiswa melakukan interaksi dengan lingkungan sosial dan budaya di kampus sebesar sebesar 76,70%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan mahasiswa melakukan interaksi dengan lingkungan sosial dan budaya di kampus adalah tinggi. Selanjutnya persentase reputasi pada item 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen dalam

menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, kesesuaian pembelajaran yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, daya dukung dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran, dan kualitas layanan jasa pendidikam sesuai dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*) dapat mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 72,83 % termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, kesesuaian pembelajaran yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, daya dukung dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran, dan kualitas layanan jasa pendidikam sesuai dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*) mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

b. Analisis deskriptif citra dari dimensi kerjasama

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
86	77	74,75	30	32,04	103	100
87	49	47,57	32	33,98	103	100
88	50	48,54	32	33,98	103	100
89	75	72,81	25	27,19	103	100
Rata-rata	75 %					

Analisis deskriptif dari dimensi kerjasama dijang dengan 4 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis kerjasama persentase terbesar pada item nomor 86, yaitu kerjasama yang dilakukan UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat meningkatkan citra UIN sebesar 74,76%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kerjasama yang dilakukan UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat meningkatkan citra UIN adalah tinggi.

Selanjutnya persentase kerjasama pada item 87, 88 dan 89 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa dampak positif kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat meningkatkan status IAIN menjadi UIN, kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat memotivasi dosen

melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat mendorong mahasiswa asing belajar di UIN dapat mempengaruhi citra suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 72,83% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen menghidupkan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, kesesuaian pembelajaran yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, daya dukung dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran, dan kualitas layanan jasa pendidikan sesuai dengan fenomena yang sedang terjadi (*up to date*) mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

c. Analisis deskriptif citra dari dimensi suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
90	78	75,73	25	24,27	103	100
91	59	57,28	44	42,72	103	100
92	71	68,93	32	31,07	103	100
93	73	70,87	30	29,13	103	100
94	79	76,70	32	23,3	103	100
95	77	74,76	26	25,24	103	100
Rata-rata	72,83 %					

Analisis deskriptif citra dari dimensi suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran diiringi dengan 6 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran persentase terbesar pada item nomor 95 yaitu daya dukung fasilitas yang dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran sebesar 76,70%. Hasil ini mengindikasikan bahwa daya dukung fasilitas yang dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran adalah tinggi.

Selanjutnya persentase suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran pada item 91, 92, 93, 94, dan 96 termasuk kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan dosen menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen menciptakan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, kesesuaian pembelajaran

yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, kualitas layanan jasa pendidikan sesuai dengan fenomena yang terjadi (*up to date*) mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan sebesar 72,83% termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa mengindikasikan bahwa kemampuan dosen menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen menciptakan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, kesesuaian pembelajaran yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, daya dukung fasilitas yang dimiliki UIN terhadap kelancaran proses pembelajaran, kualitas layanan jasa pendidikan sesuai dengan fenomena yang terjadi (*up to date*) mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

d. Analisis deskriptif citra dari dimensi biaya kuliah

Nomor Item	1		0		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%
96	54	52,43	49	47,57	103	100
97	49	47,57	54	52,43	103	100
98	57	55,34	46	44,66	103	100
99	48	46,60	55	53,4	103	100
Rata-rata	52 %					

Analisis deskriptif citra dari dimensi biaya kuliah dijamin dengan 4 pertanyaan dari 103 responden. Hasil analisis biaya kuliah persentase terbesar pada item nomor 98 yaitu beasiswa bagi mahasiswa sebesar 55,34 %. Hasil ini mengindikasikan bahwa beasiswa bagi mahasiswa adalah tinggi.

Selanjutnya persentase biaya kuliah pada item 97, 98, 99, dan 100 termasuk kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh mahasiswa, kesesuaian biaya kuliah dengan kemampuan mahasiswa, dan biaya kuliah yang ditawarkan sesuai dengan kualitas UIN mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan sebesar 52 % termasuk dalam kategori tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa mengindikasikan bahwa biaya kuliah yang ditawarkan terjangkau oleh mahasiswa, kesesuaian biaya kuliah dengan kemampuan mahasiswa, tawaran beasiswa bagi mahasiswa dan biaya kuliah yang ditawarkan sesuai dengan kualitas UIN mempengaruhi citra pada suatu perguruan tinggi.

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan dengan korelasi dan regresi, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis sebagai syarat melakukan analisis, Persyaratan analisis itu antara lain data berdistribusi normal dan data berasal dari populasi yang homogen.

a. Uji Normalitas

		x	y1	y2
NPar Tests				
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
N		103	103	103
Normal Parametersa	Mean	74.90	92.75	69.38
	Std. Deviation	10.223	13.814	10.739
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.119	.133
	Positive	.082	.119	.076
	Negative	-.086	-.072	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		.876	1.206	1.348
Asymp. Sig. (2-tailed)		.427	.109	.053
a. Test distribution is Normal.				

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

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas Data

Varibel	Kolmogorof Smirnof	
	Sign	Nomal
Layanan Jasa Pendidikan	0,42	Normal
Kepuasan Mahasiswa	0,11	Normal
Citra Perguruan Tinggi	0,53	Normal

Hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan jasa pendidikan signifikan dengan nilainya $0,42 > 0,05$. Maksudnya bahwa distribusi frekuensi layanan jasa pendidikan berdistribusi normal. Variabel kepuasan mahasiswa signifikan karena nilainya $0,109 > 0,05$, maksudnya bahwa data kepuasan mahasiswa berdistribusi normal. Citra UIN Imam Bonjol Padang signifikan karena nilainya $0,53 > 0,05$, maksudnya bahwa distribusi frekuensi citra UIN Imam Bonjol Padang berdistribusi normal.

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan terhadap semua variabel penelitian ini didapatkan hasilnya berdistribusi normal, karena layak digunakan untuk menguji hipotesis.

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas 1 Oneway

Test of Homogeneity of Variances

y1

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.563	22	71	.081

Uji Homogenitas 2 Oneway

Test of Homogeneity of Variances

y2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.165	21	65	.311

Uji homogenitas dilakukan untuk menentukan apakah data homogen atau tidak. Hasil uji homogenitas dapat diperhatikan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5

Hasil Uji Homogenitas Data

Variabel Penelitian	Levene Statistic	D1	DT2	Signifikan	Keterangan
Kualitas layanan jasa pendidikan	1.563	22	71	0.81	Homogen
Kepuasan mahasiswa	1,170	21	65	0.307	Homogen

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan *probability* pada setiap variabel > 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian homogen sehingga layak digunakan untuk menguji hipotesis.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian merupakan lanjutan dari pengujian persyaratan analisis yaitu pengujian normalitas dan homogenitas. Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi data berdistribusi normal > 0.05 ,

berarti persyaratan analisis terpenuhi. Begitu hasil pengujian homogenitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi probabilitas pada setiap variabel homogen ($> 0,05$), hal ini juga berarti persyaratan analisis terpenuhi.

**Regression
Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Mahasiswa (Y1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,264 a	,070	,060	9,90857	,070	7,566	1	101	,007

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (Y1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	742,871	1	742,871	7,566	,007b
	Residual	9916,158	101	98,180		
	Total	10659,029	102			

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa (Y1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	56,783	6,659		8,527	,000
	Kepuasan Mahasiswa (Y1)	,195	,071	,264	2,751	,007

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

**Regression
Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra UIN IB Padang (Y2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,264 a	,070	,060	9,90922	,070	7,552	1	101	,007

a. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	741,568	1	741,568	7,552	,007 ^b
	Residual	9917,462	101	98,193		
	Total	10659,029	102			

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	57,493	6,410		8,969	,000
	Citra UIN IB Padang (Y2)	,251	,091	,264	2,748	,007

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra UIN IB Padang (Y2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y1)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R	Adjusted	Std. Error	Change Statistics
-------	---	---	----------	------------	-------------------

		Square	R Square	of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,077 a	,006	-,004	13,84115	,006	,596	1	101	,442

a. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114,121	1	114,121	,596	,442b
	Residual	19349,316	101	191,577		
	Total	19463,437	102			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y1)

b. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	85,918	8,953		9,596	,000
	Citra UIN IB Padang (Y2)	,098	,127	,077	,772	,442

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y1)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra UIN IB Padang (Y2), Kepuasan Mahasiswa (Y1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,360a	,129	,112	9,63337	,129	7,429	2	100	,001

a. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2), Kepuasan Mahasiswa (Y1)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1378,856	2	689,428	7,429	,001b
Residual	9280,173	100	92,802		
Total	10659,029	102			

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

b. Predictors: (Constant), Citra UIN IB Padang (Y2), Kepuasan Mahasiswa (Y1)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	41,901	8,616		4,863	,000
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	,181	,069	,245	2,621	,010
Citra UIN IB Padang (Y2)	,233	,089	,245	2,618	,010

a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pendidikan (X)

Hipotesis pertama : *Kualitas layanan jasa pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.*

Hasil pengujian hipotesis ini dilakukan dengan uji “t” , hasil uji “t” diperoleh nilai t hit sebesar $2,751 > t$ tabel pada alpha 0,007. Hal ini mempunyai makna terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada taraf kepercayaan 0.90. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah 38,02. Hal ini berarti di samping kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa, terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 61,98 %.

Hipotesis kedua: *Kepuasan mahasiswa memberikan dampak terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.*

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan uji “t”. Hasil uji “t” menunjukkan bahwa nilai “t” hit $0,772 > t$ tabel; pada alpha 0,044. Hal ini menunjukkan kepuasan mahasiswa memberikan dampak terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang pada taraf kepercayaan 0,90. Dampak kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang sebesar 96,04 %. Hal berarti disamping dampak

kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang, terdapat variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 3,96%.

E. Pembahasan

1. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan pendidikan

a. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *tangible*

Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *tangible* sudah baik, dalam makna bahwa bahwa mahasiswa menganggap kualitas yang diberikan perguruan tinggi sudah baik. Hal ini didukung dengan kenyataan bahwa seluruh unsur dari dimensi *tangible* sudah bagus. Dengan bukti rerata skor pada setiap item pada *tangible* sebesar 70.8%.

Hal bermakna jika mahasiswa merasa senang terhadap unsur-unsur diperolehnya dari dimensi *tangible* berarti kualitas layanan yang diberikan perguruan tinggi baik, sebaliknya jika mahasiswa kecewa dengan unsur-unsur layanan yang ada pada *tangible* berarti layanan yang diberikan perguruan tinggi belum baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra. (2011) bahwa kualitas layanan bukan berdasarkan sudut penyelia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan (mahasiswa).

b. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *reliability*

Sudah layak, dalam artian seluruh unsur dari *reliability* dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal ini didukung dengan skor rerata setiap item pada *reliability* sebesar 64,5%.

Hal ini dapat dimaknai bahwa perguruan tinggi telah memperhatikan kualitas layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Perguruan tinggi telah memahami dan mengerti dimensi *reliability* yang diinginkan mahasiswa sehingga layanan itu dapat memenuhi harapannya. Zubir dan Saputra (2014) mengemukakan kebijakan pelayanan dengan keinginan dan harapan mahasiswa dianggap penting oleh mahasiswa untuk dilaksanakan, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan. Dalam arti kualitas layanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap mahasiswa.

c. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *responsiveness*

Sudah tepat, dalam artian mahasiswa mempunyai persepsi bahwa layanan yang diberikan perguruan tinggi sudah baik. Hal ini terungkap semua unsur layanan dari *responsiveness* sudah baik. Hal didukung skor nilai rata-rata dari setiap item pada *responsiveness* sebesar 76%.

Hasil ini memberikan makna bahwa kesesuaian yang tinggi antara harapan mahasiswa dengan layanan diberikan perguruan tinggi menunjukkan layanan itu baik. Dirgantari (2012) layanan pendidikan kategori baik adalah layanan pendidikan yang diterima atau dirasakan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan.

d. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *assurance*

Sudah baik, dalam artian mahasiswa mempunyai pandangan bahwa layanan yang diperguruan tinggi sudah baik dan benar. Hal ini terungkap dari semua unsur dari *assurance* sudah baik, Hal dibuktikan dengan skor nilai rata-rata dari setiap item pada *assurance* 69%.

Hal ini dapat dimaknai bahwa perguruan tinggi sebagai penyedia layanan telah memperhatikan perasaan mahasiswa dalam memberikan layanan. Perasaan mahasiswa sebagai penerima layanan dalam proses pendidikan akan akan mendapat kesan mendalam dari pelayanan tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Abbdul Zoher dan Saddang Saputra (2014) perasaan mahasiswa sebagai pelanggan yang menjalani proses akademik akan meninggalkan kesan yang mendalam.

e. Analisis deskriptif kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *empathy*

Sudah baik, dalam artian mahasiswa mempunyai pandangan bahwa layanan yang diberikan perguruan tinggi sudah memuaskan. Hal ini didukung dengan semua unsur dari yang ada pada *empathy* sudah baik. Dapat dibuktikan dengan skor nilai rerata dari setiap item pada *empathy* sebesar 68,28%.

Hal ini dapat diartikan bahwa perguruan tinggi harus memahami masalah mahasiswa dan bertindak untuk kepentingan mahasiswa serta memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa sehingga mahasiswa merasa terlayani dengan sikap dan tindakan perguruan tinggi yang demikian. Tiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa bahwa kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut

pandang atau persepsi pihak penyelia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

2. Analisis deskriptif Kepuasan Mahasiswa

a. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *tangible*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *tangible* ditekankan kepada kelengkapan fasilitas ruang kuliah dalam proses pembelajaran, kelengkapan fasilitas perpustakaan, kelengkapan fasilitas labor, layanan perpustakaan, fasilitas internet yang disediakan kepada mahasiswa, fasilitas keagamaan, dan fasilitas olah raga yang tersedia untuk mahasiswa sudah bagus. Hal mempunyai makna semua unsur tersebut dapat memuaskan mahasiswa.. Hal ini didukung dengan rerata jawaban mahasiswa sebesar 93.14%.

Hal ini mempunyai makna kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi ini dalam kategori baik. Artinya perguruan tinggi telah telah berupaya memberikan dan meningkatkan kualitas perguruan tinggi tersebut agar mahasiswa merasa senang karena yang diharapkannya sesuai dengan dirasakannya. Rustami (2016) mengatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara yang dirasakan dengan yang diharapkannya.

b. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *competence*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *competence* sudah bagus, dalam artian mahasiswa menganggap persepsi layanan yang mereka terima sudah memuaskan karena layanan yang mereka peroleh sudah sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal terungkap dari dari semua unsur *competence* yang diberikan kepada mahasiswa sudah bagus. Hal ini berdasarkan dari rerata skor setiap item *competence* sebesar 90.40 % dari kategori tinggi.

Hal berarti bahwa apabila mahasiswa merasakan yang diinginkan sudah dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan sesuai dengan persepsinya, maka mahasiswa itu puas dan gembira. Sebaliknya, apabila yang diinginkan mahasiswa masih merupakan fatamargana, maka mahasiswa tidak puas. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yoga (2016) kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja yang dirasakan pelanggan.

c. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *attitude*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *attitude* sudah bagus dalam arti dapat memuaskan mahasiswa. Hal ini terungkap dari semua unsur *attitude* sudah memuaskan mahasiswa, Hal ini didukung berdasarkan skor rerata seluruh item *attitude* sebesar 83,27 %.

Hal ini mempunyai makna apabila mahasiswa memperoleh apa yang dirasakannya sesuai atau melebihi harapannya, maka mahasiswa tersebut puas dan senang. Sebaliknya apabila apa yang dirasakan mahasiswa lebih rendah dari yang diharapkannya maka mahasiswa tersebut kecewa atau tidak puas. Hal ini ditegaskan oleh Yoga (2016) yang menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya.

d. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *content*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *content* sudah baik, dalam makna kepuasan yang diterima mahasiswa sudah sesuai dengan harapan diberikan. Hal dibuktikan dengan rerata setiap item jawaban mahasiswa pada semua unsur dimensi *content* 93,71%.

Hal ini mempunyai makna apabila kesan mahasiswa positif terhadap terhadap salah satu unsur dari konten karena sesuai dengan harapannya, maka mahasiswa senang, sebaliknya apabila kesan mahasiswa negatif terhadap salah unsur dari konten, maka mahasiswa itu kecewa. Hal ini sesuai dengan pendapat Setyawan (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja dan harapan.

e. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *delivery*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *delivery* sudah bagus, dalam artian mahasiswa mempunyai persepsi bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini ditemukan dari seluruh unsur dari *delivery* sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal dibuktikan dengan skor rerata dari setiap item pada *delivery* sebesar 90,28 %.

Hal ini mempunyai makna bahwa apabila mahasiswa merasakan bahwa jasa/layanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan maka mereka merasa puas. Sebaliknya jika jasa/layanan yang mereka terima lebih buruk dari yang

diharapkan maka mereka kecewa. Sebagaimana diungkapkan oleh Sumarwan (2011) kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Apabila kenyataan lebih baik dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya, apabila kenyataan lebih buruk dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

f. Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *reliability*

Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa dari dimensi *reliability* sudah bagus, dalam makna kepuasan yang dirasakan mahasiswa sesuai harapan yang mahasiswa tersebut terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini ditemukan dari semua unsur *reliability* menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal dibuktikan karena rerata skor dari semua item pada *reliability* adalah sebesar 87,5%.

Hal ini mempunyai makna pelayanan yang diberikan perguruan tinggi harus diupayakan mencapai tingkat kepuasan maksimal mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan jika pimpinan dalam menetapkan kebijakan pelayanan, harus memahami setiap dimensi pelayanan yang dianggap penting dan diharapkan mahasiswa. Abdul Zohir dan Saddang Saputra (2014) prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas layanan adalah sejauhmana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi mahasiswa.

Selanjutnya persentase *reliability* pada item 74, 75 dan 76 termasuk kategori tinggi, hal mengindikasikan bahwa memberikan informasi sesuai dengan dibutuhkan mahasiswa pada saat diperlukan, kesopanan dan kemampuan dosen dan staf dalam menjaga kepercayaan mahasiswa, dan kemampuan dosen dalam menangani keluhan mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persentase secara keseluruhan adalah 87,5% termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan informasi sesuai dengan dibutuhkan mahasiswa pada saat diperlukan, kesopanan dan kemampuan dosen dan staf dalam menjaga kepercayaan mahasiswa, dan kemampuan dosen dalam menangani keluhan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi. mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

3. Citra UIN Imam Bonjol Padang

a. Analisis deskriptif citra dari dimensi reputasi

Analisis deskriptif citra dari dimensi reputasi di arah kepada universitas memiliki program akademik yang sudah dikenal tingkat nasional, universitas memiliki reputasi tingkat nasional, universitas dimiliki oleh mahasiswa dari luar negeri, akreditasi yang dimiliki prodi di lingkungan UIN, penelitian dosen banyak dimuat dalam jurnal terakreditasi, UIN memiliki keunggulan dalam bidang khusus, program masuk perguruan tinggi tidak sulit, UIN berpengalaman menyelenggarakan program internasional, dan kemampuan mahasiswa melakukan interaksi dengan lingkungan sosial budaya di kampus adalah sebesar 66% dalam kategori tinggi.

Hal ini mempunyai makna bahwa unsur-unsur yang menjadi reputasi tersebut cukup positif dalam membangun citra perguruan tinggi. Lopez (2015) bahwa akreditasi dan suasana kehidupan mahasiswa di kampus mempengaruhi citra.

b. Analisis deskriptif citra dari dimensi kerjasama

Analisis deskriptif citra dari dimensi kerjasama diarahkan kepada kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat meningkatkan citra UIN, dampak positif kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri semakin baiknya citra, kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat memotivasi dosen melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi adalah sebesar 62,75% berada dalam kategori tinggi.

Hal ini berarti kerjasama yang dibangun UIN dengan instansi dinas jawatan dan perguruan tinggi lokal, nasional dan internasional, seperti dengan Mc.Gill University Canada, INIS Belanda, Al Azhar University, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Persatuan Muhammadiyah Singapura, dll cukup signifikan membangun citra perguruan tinggi. Abdulsyani (1994) mengemukakan kerjasama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana di dalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditujukan untuk mencapai aktivitas bersama dan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing.

c. Analisis deskriptif citra dari dimensi suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran

Analisis deskriptif citra dari dimensi suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran cukup bagus. Hal ini mempunyai makna semua unsur-unsur tersebut cukup mendukung terbangun citra. Hal ini ditunjukkan rerata skor suasana belajar di kelas, fasilitas belajar, dan kualitas pembelajaran adalah sebesar 72, 83 % dalam kategori tinggi.

Hal ini bermakna kemampuan dosen dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif, kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana akademik di kampus, pembelajaran yang diberikan dosen menyenangkan dan memuaskan mahasiswa, adanya daya dukung fasilitas terhadap kelancaran proses pembelajaran, kesesuaian pelajaran dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa, kualitas layanan pendidikan sesuai dengan fenomena yang terjadi (perkembangan mutakhir) cukup mendukung terbangun citra. Dirgantari (2012) menyatakan bahwa proses belajar yang baik merupakan salah satu unsur yang membentuk citra.

d. Analisis deskriptif citra dari dimensi biaya kuliah

Analisis deskriptif citra dari dimensi biaya kuliah diarahkan kepada biaya kuliah yang terjangkau oleh mahasiswa, kesesuaian biaya kuliah dengan kemampuan mahasiswa, beasiswa yang ditawarkan kepada mahasiswa, dan biaya kuliah yang sesuai dengan kualitas perguruan tinggi (UIN) sudah bagus, hal ini berarti bahwa semua layanan itu sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal didukung dengan skor rerata yang diberikan mahasiswa sebesar 52,25% dalam kategori sedang.

Hal ini mempunyai makna bahwa tawaran yang dilakukan perguruan tinggi terkait dengan biaya dan beasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Lopez, 2015) biaya merupakan salah satu variabel yang ada hubungan dengan citra.

e. Pengaruh layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Setelah melakukan analisis layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh hasilnya tidak positif signifikan bahwa layanan jasa pendidikan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh koefisien probabilitas $0,07 > 0,05$.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Sussana Jifri (2012) dalam Ariansyah (2013) bahwa responden tidak puas dengan layanan yang diberikan perusahaan. Layanan jasa pendidikan yang tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hal ini dimaknai bahwa layanan jasa pendidikan sekalipun dikelola dengan baik oleh suatu perguruan tinggi tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

f. Dampak kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN

Setelah melakukan analisis dampak kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN diperoleh hasilnya signifikan bahwa kepuasan mahasiswa berdampak terhadap citra UIN. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh koefisien probabilitas 0,442 $>$ 0,05.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setyawan (2016) yang menemukan bahwa kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap citra. Dimensi kepuasan mahasiswa yang tidak berpengaruh terhadap citra adalah *tangible*, *competence*, *attitude*, *conten*, *delivery*, dan *reliability*. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa yang baik di suatu perguruan tinggi tidak memberikan pengaruh terhadap citra suatu perguruan tinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam Bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Layanan jasa pendidikan pada UIN Imam Bonjol Padang
 - a. Kualitas layanan jasa pendidikan UIN Imam Bonjol Padang dari aspek *tangible* dalam hal kelengkapan fasilitas belajar yang dimiliki UIN **cukup baik** menurut mahasiswa karena fasilitas yang dirasakan mahasiswa sudah sesuai dengan dengan yang mereka harapkan.
 - b. Kualitas layanan jasa pendidikan dari aspek *reliability* dalam hal kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, **paling bagus** menurut mahasiswa karena kebutuhan mahasiswa tidak pernah kecewa dengan waktu pelayanan yang dijanjikan.
 - c. Kualitas layanan jasa pendidikan dari dimensi *responsiveness* dalam hal kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa, menurut mahasiswa **sudah baik** karena kebutuhan mahasiswa dapat dipenuhi pada saat diperlukan.
 - d. Kualitas layanan jasa pendidikan dari aspek *assurance*, dalam hal penyampaian informasi yang jelas kepada mahasiswa, **sangat baik** menurut mahasiswa karena informasi yang disampaikan kepada mahasiswa membingungkan.
 - e. Kualitas layanan jasa pendidikan dari aspek *empathy* dalam hal perhatian tulus dosen dalam melayani mahasiswa, menurut mahasiswa **sangat baik** karena mahasiswa mendapat pelayanan yang menyenangkan dari dosen kapan saja berurusan.
2. Kepuasan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang
 - a. Kepuasan mahasiswa dari dimensi *tangible* dalam hal kelengkapan fasilitas ruangan kuliah, **kurang memuaskan** karena mereka merasa kurang nyaman ketika berada di ruangan kuliah
 - b. Kepuasan mahasiswa dari dimensi dimensi *competence* dalam hal ratio perbandingan dosen dengan mahasiswa menurut mahasiswa **sangat memuaskan** karena perkuliahan mereka dengan dosen tidak pernah terganggu atau terlantar.

- c. Kepuasan mahasiswa dari dimensi dimensi *attitude* dalam hal kemampuan dosen dalam menciptakan kuliah yang menyenangkan. Menurut mahasiswa **sangat memuaskan** karena mahasiswa selalu semangat dalam belajar dan tidak pernah merasa terbebani dalam belajar.
 - d. Kepuasan mahasiswa dari dimensi dimensi *content* dalam hal layanan surat-surat yang diinginkan mahasiswa. Menurut mahasiswa **sangat memuaskan** karena kebutuhan mahasiswa akan surat-surat tersebut diperoleh pada saat diperlukan.
 - e. Kepuasan mahasiswa dari dimensi *delivery* dalam hal kompetensi dosen dalam penyampaian materi perkuliahan. Menurut mahasiswa **sangat baik** karena mahasiswa merasakan mendapatkan ilmu sesuai dengan perkembangan muatakhir.
 - f. Kepuasan mahasiswa dari dimensi dimensi *reliability* dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan (dijanjikan). Menurut mahasiswa **sangat memuaskan** karena mahasiswa mendapat layanan sesuai dengan kebutuhannya pada saat diperlukan
3. Citra UIN Imam Bonjol Padang
- a. Citra UIN dari dimensi reputasi dalam hal akreditasi prodi yang dimiliki UIN. Menurut mahasiswa **cukup baik** karena pada umumnya prodi di lingkungan UIN terakreditasi A dan B.
 - b. Citra UIN dari dimensi kerjasama dalam hal kerjasama UIN dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri dapat mendorong mahasiswa belajar di UIN. Menurut mahasiswa kerjasama yang digagas oleh UIN **cukup positif** karena dapat menimbulkan minat mahasiswa asing belajar di UIN
 - c. Citra UIN Imam Bonjol Padang dari dimensi suasana belajar, fasilitas belajar, dan kualitas pengajaran dalam hal kesesuaian pelajaran yang diberikan dosen dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Menurut mahasiswa **sangat baik** karena karena pelajaran yang diberikan dosen telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.,
 - d. Tingkat citra UIN dari dimensi biaya kuliah dalam hal kesesuaian biaya kuliah dengan kemampuan mahasiswa dan tawaran beasiswa kepada mahasiswa. Menurut mahasiswa **sangat baik** karena biaya kuliah ditawarkan terjangkau oleh mahasiswa sesuai dengan kondisi ekonomi rakyat Sumatera Barat dan mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu mendapat prioritas mahasiswa dan ini sudah

memenuhi azas keadilan. Artinya mahasiswa berprestasi mendapat penghargaan karena prestasinya, dan mahasiswa yang tidak mampu mendapat perhatian karena ketidak mampuannya.

4. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dan dampak terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di nilai positif berpengaruh sebesar 81,22%. Sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang tidak memiliki dampak positif. Artinya tidak ada kepuasan mahasiswa terhadap citra UIN Imam Bonjol Padang.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pada perguruan tinggi dapat dilakukan dengan menjadikan harapan mahasiswa menjadi barometer keberhasilan layanan jasa pendidikan seperti pelaksanaan perkuliahan dengan harapan mahasiswa, kesesuaian bimbingan akademik dengan harapan mahasiswa, kesesuaian kurikulum dengan harapan mahasiswa, kesesuaian sarana prasarana proses pembelajaran dengan harapan mahasiswa.
2. Untuk perbaikan dan peningkatan kepuasan mahasiswa dapat dilakukan menjadikan semua prodi menjadi prodi bernilai baik sesuai dengan kriteria yang ditetapkan BAN PT. Menurut BAN-PT Prodi bernilai baik apabila ketersediaan dosen pada setiap prodi 90% S2 dan 40 S3. Sarana prasarana sesuai dengan standar nasional pendidikan (PP No. 19 Tahun 2005), dan kepemimpinan perguruan tinggi memiliki kepemimpinan profesional.
3. Membangun citra perguruan tinggi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan dosen dan mahasiswa dalam bahasa Arab dan Inggris, meningkatkan kemampuan dosen dan mahasiswa menulis di jurnal terakreditasi baik regional, nasional dan internasional, menyiapkan lulusan perguruan tinggi terserap dalam pasar kerja, pembelajaran dosen sesuai dengan perkembangan mutakhir.

REFERENSI

- Abdul Zohir dan Saddang Saputra. 2014. Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo. *Prosiding Seminar Nasional Nasional*. Vol. 2 No. 1 : 646-896.
- Abdulsyani, 1994. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Rahayu, Lili Adi Wiboowo dan Ayu Krishna, *Analisis Nilai Jasa Pendidikan dan Daya Saing Saatuan Pendidikan Dalam Upaya Meningkatkan Citra Instititusi*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Alma Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta
- Aminuddin Syam, *Kontribusi Low Cost, Unik dan Fokus Terhadap Keunggulan Kompetitif Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Padang*, Padang: 2016
- Arambbawela, R, and Hall, J. 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asian Fasific Journal of Marketing and Logistic*. Vol. 21. No, pp. 555-569.
- Arokiasamy, Anantha Raj A, Abdullah, Abdul Gani Kanesanbin. 2013. Service Quality and Customer Saitsfaction in The Celluar Telecommunication Service Provider In Malaysia. *Reseachers Word*, 4 (2) : 1-9.
- Buchari Alma. 2009. *Pmasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Comeliu Munteanu, Ciprian Ceobanu, Claudia Bobalca and Oana Anton, An Analysis of Customor Satisfaction in a Higher Education Context. *International Journal Of Publict Sector Management* Vol 23, No. 2, 2010, pp 124-14.
- Dirgantari, 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampkanya Terhadap Upaya Peningkatan Perguruan Tinggi Menuju Word Class University*, Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Dib, Alnazer, M. 2013. Conseptual Model Of Student Satisfaction in Syirian Uiversitas. *European Journal of Economics Finance and Administrative Scirences*: 12-20.
- Dyah Kurniawati. 2010. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Mepreferensikan Kampusnya. *Jurnal Widya Warta* No. 02 Tahun XXXIV. Juli 2010: 175-189 ISSN 0854-1981.
- Drost, *Untuk Apa Perguruan Tinggi Didirikan*, dalam Prisma, No. 1 Tahun 1990, Jakarta LP3S, 1990.
- Fandy Ciptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, PT. Andi Ofset, 2008.

- Fransisco Febriandy Lopez, 2015. *Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran harga terhadap Kpputusan Studi Mahasiswa Indonesia Timur di Surabaya*. Surabaya : STIE Prebanas Surabaya.
- Helena Alves and Mario Raposo, The influence o University image on Student Behavior, *International Journal of Education Management* Vol 24 No. 1, 2010. Pp.73-85.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Coutomer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang (ICSA)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Komang Indah Gita Cahyani (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan serta Loyalitas. *E. Jurnal Universitas Undayana*: 2923-2941
- Komang Mahayana Putra .2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 11. Nomor 1 Maret 2015 : 90 -102.
- Kotler Philip, Kevin lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13 Jilid, 1 dan 2, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lee Hyung Seok. 2013. Major Moderators Influencing the Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Business Journal* 9. (2). Pp : 1 - 11.
- Lopiyoadi. R. 1997. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammad, S. Owlia and Elaine, M. Aspirwal. A. Framework for The Demension of Quality in Higner Education. *Quality Assurance In Education* Volume 4 Nomor 2, 1996 : 12-20.
- Nenden Anggi Rustami, Nuraedi, Tafani Chusnul Kurniatun. Tahun. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia,
- Nurlelam Handayani, Moses L., Singgih dan Mokh Suef. 2011. Pengemangan Model Intqual Untuk penionngkatan Internal Service Quality di Pendidikan Tinggi. *Prosiding Seminar Nasional Nabajemen Teknologi Program Studi MMT-ITS*. Surabaya 5 Februari 2011: 1-6.
- Rashid dan Jusoff, Kamaruzaman. 2009. Service Quality In Health Care Setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 22. Iss: 5 : 471-482.
- Rosnita, Febrina. 2010., Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Cira Perusahaan. *Jurnal Ilmu Adminstrasi dan Organisasi*. Vo, 17 No, 20. 2010
- Srinadi dan Nilakusumawati. 2008. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. Nopember 2008 TH. XXVII No. 3 :217-231.

- Sopiatin. P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Mahasiswa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor : IPB Press.
- Tiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. 2985. Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49.p. 41-50.
- Yoga Budi Bhakti, 2016. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Jurnal Formatif*. Vol 7 No. 3 : 272-285.