

ABSTRAK

Indah Anisa. NIM 220101050152 *Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.* Skripsi, pembimbing Ibu Riinawati, M.Pd., pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Kinerja Dosen, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Pendidikan Tinggi Islam, Manajemen Pendidikan

Sebagai institusi pendidikan tinggi Islam, UIN Antasari Banjarmasin dituntut untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen pendidikan Islam secara optimal, yaitu dengan menggerakkan dan mengintegrasikan seluruh sumber daya pendidikan secara terencana guna mencapai tujuan pendidikan Islam. Namun demikian, masih terdapat ketimpangan antara ekspektasi mahasiswa dan layanan yang diberikan, seperti lambatnya proses administrasi akademik, gangguan pada sistem informasi akademik, serta kurangnya responsivitas dosen dan staf dan kejelasan alur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan meliputi data primer melalui kuesioner dan data sekunder dari dokumen terkait. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin, dengan sampel sebanyak 82 responden. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kesiapan pembelajaran, keterbukaan dalam diskusi, serta kualitas interaksi akademik yang dibangun dosen, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, meskipun persepsi terhadap kinerja dosen masih berada pada kategori sedang. Selain itu, kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan akademik yang profesional, mudah diakses, responsif, serta didukung oleh kompetensi staf administrasi menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Secara simultan, kinerja dosen dan kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, peningkatan kinerja dosen dan kualitas layanan pendidikan secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin.