

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH
DAN EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**OLEH
SITI RAHMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH
DAN EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh:
Siti Rahmah
1301150184**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Rahmah
NIM : 1301150184
Tempat/ Tgl.Lahir : Sungai Gampa Asahi/ 28 Januari 1995
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gpsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 07 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Siti Rahmah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

Ditulis oleh : Siti Rahmah

NIM : 130150184

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah


Tahun Akademik : 2016/2017

Tempat dan tanggal lahir : Sungai Gampa Asahi, 28 Januari 1995


Alamat : Jl. Brigjend H. Hasan Basri Desa Sungai Gampa Asahi Kec. Rantau Badauh Kab. Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,


Rahman Helmi, S.Ag.,MSI
NIP. 197405081999031002

Banjarmasin, 07 Juni 2017
Pembimbing II


Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA.
NIP. 197208292006042001

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin


H. Hani Engadi Asnawi, Lc, MSI
NIP. 1979041020055011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam", ditulis oleh Siti Rahmah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu





Tanggal : 31 Mei 2017 M/05 Ramadhan 1438 H

Dinyatakan LULUS dengan nilai: 85,5 Predikat A (Amat Baik)

Dean Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H.
NIP. 19580406 198703 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Bahran, SH. MH. (Ketua)	1. 
2. Rahman Helmi, S.Ag., MSI. (Anggota)	2. 
3. Hj. Inawati Mohammad Jainie, MA. (Anggota)	3. 
4. Ansharullah, S.Ag., M.Fi.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Siti Rahmah. 2017. *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah. Pembimbing (I) Rahman Helmi, S.Ag., MSI, (II) Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA.

Kata Kunci: Kualitas, jasa, kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertolak dari ketatnya persaingan antara institusi pendidikan. Perguruan tinggi berbasis nilai keislaman mulai dilirik sebagai pilihan dalam meningkatkan kualitas SDM. Hal ini menimbulkan keharusan untuk melakukan diversifikasi dan peningkatan kualitas institusi.

Tujuan Penelitian ini untuk mengukur pengaruh kualitas jasa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Di samping itu, untuk mengetahui dimensi yang memberikan kontribusi terbesar dalam terciptanya kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian lebih lanjut dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi dalam pengambilan kebijakan.

Penelitian ini bersifat lapangan dengan metode kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan SPSS.

Melalui teknik analisis kuantitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*, variabel kualitas pendidikan, variabel pengajaran, dan variabel bimbingan mahasiswa berada pada tingkat baik, sedangkan variabel fasilitas kampus pada tingkat cukup baik. Secara keseluruhan kualitas jasa berada pada taraf baik. *Kedua*, variabel kepuasan mahasiswa berada pada tingkatan cukup puas. *Ketiga*, dari empat variabel independen yang diteliti hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan, yaitu variabel fasilitas kampus dan variabel bimbingan mahasiswa, sedangkan variabel kualitas pendidikan dan variabel pengajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Keempat*, variabel independen yang diteliti berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. *Kelima*, variabel fasilitas kampus memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

MOTO

**“INSYAALLAH DENGAN MENGINGAT, SEMUA
AKAN MUDAH, SEMISAL MENGINGAT RAUT MUKA
ORANG TUA”**

Sumber segala kebaikan adalah Tuhan

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan penuh kesadaran atas diri yang faqir ini serta syukur yang tak pernah terhenti kepada Allah swt. yang telah memberikan segala nikmat hingga nafas yang ku hirup sampai hari ini, pikiran yang bisa ku curahkan dalam skripsi ini, dan jemari tangan yang senantiasa merelakan untuk menari di atas keyboard notebook ini. Salawat dan salam selalu tercurah kepada nabi Muhammad saw. yang telah menyampaikan ajaran tentang indahnya iman dan Islam.

Sampai pada titik akhir perjuangan dari pembuatan skripsi ini, maka karya ini ku persembahkan untuk Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari Banjarmasin, serta dunia keilmuan. Dengan sepenuh jiwa raga juga teruntuk segala airmata, peluh, doa, kasih sayang, dan perjuangan kedua orangtua ku sebagai bentuk bakti dari anak yang telah mereka didik hingga mampu menginjakkan kaki di bangku perkuliahan, serta untuk semua saudara dan keluargaku.

Teruntuk Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI dan Ibu Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA selaku pembimbing skripsi dan akademik, ku ucapkan berjuta terima kasih atas segalanya, kalian adalah cahaya bagiku.

Teruntuk semua dosen, guru di sekolah dan pesantren yang dari awal aku mengenyam nikmatnya pendidikan hingga sampai hari ini, berjuta terima kasih dan bahagia karna telah mengenal dan mendapat begitu banyak pengajaran dan pengalaman dari kalian.

Kepada kawan seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah Lokal D 2013, Nina, Lulu, Yunita, Janah, Bibah, Yusti, Inuy dan semuanya, kawan seperjuangan sejak sekolah di MAN 4 Marabahan, Mega, Atul, Janah, Dita, Ema, teman sekamar ku Dinah, serta kawan seperkuliahan; Ifit, Halisah, Karin. Begitu banyak pengalaman dan pelajaran rasa nano-nano yang kalian ukir di lembaran hidupku yang nantinya berubah menjadi kenangan, untuk segala doa, semangat, motivasi, inspirasi yang kalian torehkan. Semoga kita sukses bersama dan tak pernah terputus silaturahmi di antara kita. Juga untukmu yang senantiasa aku semogakan dalam doa ku untuk merangkai hidup bersama demi mengharap rahmat-Nya.

Maaf untuk segala kekhilafan, terima kasih untuk segala kenikmatan. Semoga karya ini bermanfaat.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍa	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā</i> <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

نوي الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
إِلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi besar Muhammad saw. serta keluarga dan sahabat beliau.

Berkat taufik, hidayah dan inayah Allah swt. akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam”.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui dan menerima judul skripsi ini, serta memberikan izin untuk melakukan penelitian di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawai, Lc, M. Si Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang

telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi yang sesuai dengan kepentingan pengembangan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI dan Ibu Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA Selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan Universitas dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
5. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Seluruh Karyawan Kabag TU dan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang sudah bersedia menerima penulis melaksanakan penelitian dan membantu peneliti dengan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal, namun sangat disadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya,dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua.

Banjarmasin, 07 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis Penelitian	10
H. Kajian Pustaka	12
I. Sistematika Penulisan	14
BAB III LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Jasa	16
1. Definisi Kualitas Jasa.....	16
2. Managemen Kualitas Jasa.....	18
3. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	24

	4. Dimensi dan Pengukuran Kualitas Jasa	29
	B. Kualitas Jasa pada Institusi Pendidikan	32
	1. Relevansi Pengukuran Kualitas Jasa pada Institusi Pendidikan.....	32
	2. Dimensi Kualitas Jasa pada Institusi Pendidikan.....	35
	C. Kepuasan Pelanggan	39
BAB	III METODE PENELITIAN	49
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
	B. Lokasi Penelitian	49
	C. Populasi dan Sampel.....	50
	D. Data dan Sumber Data	52
	E. Teknik Pengumpulan Data	53
	F. Desain Pengukuran	54
	G. Variabel Penelitian.....	57
	H. Teknik Pengolahan Data.....	58
	I. Teknik Analisis Data	59
	J. Tahapan Penelitian.....	70
BAB	IV HASIL PENELITIAN	69
	A. Karakteristik Responden.....	69
	1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
	2. Responden Berdasarkan Jurusan.....	70
	B. Deskripsi Variabel Penelitian	70
	1. Variabel Kualitas Pendidikan (X1).....	71
	2. Variabel Pengajaran (X2).....	76
	3. Variabel Fasilitas Kampus (X3).....	80
	4. Variabel Bimbingan Mahasiswa (X4).....	84
	5. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	87
	C. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	89
	D. Uji Instrumen Penelitian	93
	1. Uji Validitas	93
	2. Uji Reliabilitas	95
	E. Uji Asumsi Klasik.....	96
	1. Uji Normalitas	96
	2. Uji Multikolinearitas	98
	3. Uji Heteroskedastisitas	100
	F. Pengujian Hipotesis	110
	1. Uji T (Parsial).....	101
	2. Uji F (Simultan)	107
	3. Koefisien Determinasi.....	110
	G. Analisis Regresi Linier Berganda	111
	H. Analisis Regresi Linier Berganda Dua Variabel Independen.....	113

1. Persamaan Regresi Linier Berganda Dua Variabel Independen	113
2. Koefisien Determinasi untuk Dua Variabel Independen	115
I. Variabel yang Memiliki Pengaruh Dominan	116
BAB V PENUTUP	117
A. Simpulan	117
B. Saran-Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Determinan Kualitas Jasa Universitas	37
2. Tabel 2.2 Tipe-tipe Kepuasan/Ketidakpuasan	42
3. Tabel 3.1 Frekuensi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam 2013.....	50
4. Tabel 3.2 Skala Pengukuran	53
5. Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	56
6. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
7. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	70
8. Tabel 4.3 Tanggapan Responden tentang Kompetensi Mahasiswa.....	71
9. Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Kompetensi Dosen.....	71
10. Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Peluang Mendapatkan Nilai Bagus.....	72
11. Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kemungkinan Studi Bisa Mempersiapkan Mahasiswa.....	73
12. Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kelayakan Persyaratan Program Studi	73
13. Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kemungkinan Mengembangkan Kemampuan Mahasiswa	74
14. Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Kualitas Materi Perkuliahan	75
15. Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Perhatian Personal yang Didapatkan Mahasiswa	76
16. Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Perhatian Dosen pada Kebutuhan dan Minat Mahasiswa	76
17. Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang Kesiediaan Dosen untuk Berdiskusi	77
18. Tabel 4.13 Tanggapan Responden tentang Cara Dosen Berbicara kepada Mahasiswa.....	77
19. Tabel 4.14 Tanggapan Responden tentang Kesempatan Berpartisipasi dalam Diskusi Kelas	78
20. Tabel 4.15 Tanggapan Responden tentang Kesempatan Mengenal Dosen	79

21. Tabel 4.16 Tanggapan Responden tentang Tingkat Kejelasan Dosen dalam Menyampaikan Materi	79
22. Tabel 4.17 Tanggapan Responden tentang Tempat yang Disediakan bagi Mahasiswa untuk Bersantai	80
23. Tabel 4.18 Tanggapan Responden tentang Jumlah dan Kesetersediaan Fasilitas Perpustakaan	81
24. Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang Kebersihan dan Kesiediaan Fasilitas	81
25. Tabel 4.20 Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Tempat Tenang	82
26. Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Perhatian terhadap Kenyamanan Diluar Kelas	82
27. Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Tempat Ibadah	83
28. Tabel 4.23 Tanggapan Responden tentang Fasilitas Dalam Ruang Kelas.....	83
29. Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang Perhatian Dosen Pembimbing	84
30. Tabel 4.25 Tanggapan Responden tentang Kesiediaan Dosen Pembimbing untuk Membantu Mahasiswa	85
31. Tabel 4.26 Tanggapan Responden tentang Kemampuan Dosen Pembimbing untuk Membantu Mahasiswa	85
32. Tabel 4.27 Tanggapan Responden tentang Dosen Memberikan Waktu untuk Bertemu dan Berkonsultasi	86
33. Tabel 4.28 Tanggapan Responden tentang Kemudahan dalam Menyampaikan Keluhan	87
34. Tabel 4.29 Tanggapan Responden tentang Pelayanan FSEI	87
35. Tabel 4.30 Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Harapan dengan Kinerja FSEI	88
36. Tabel 4.31 Tanggapan Responden tentang Membandingkan FSEI dengan Fakultas Lain yang Ideal dan Serupa	88
37. Tabel 4.32 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	90
38. Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas	94
39. Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
40. Tabel 4.35 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	98

41. Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinearitas	99
42. Tabel 4.37 Hasil Uji T (Parsial)	104
43. Tabel 4.38 Hasil Uji F (Simultan).....	110
44. Tabel 4.39 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	111
45. Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Berganda	111
46. Tabel 4.41 Hasil Analisis Regresi Berganda Dua Variabel Independen	114
47. Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dua Variabel Independen.....	115

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
2. Gambar 2.1 Model Dasar Kualitas Layanan.....	30
3. Gambar 2.2 Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator	43
4. Gambar 3.1 Tahap Pengujian Hipotesis.....	65
5. Gambar 4.2 Distribusi Data (Nilai Tendensi Sentral).....	89
6. Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	97
7. Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedatisitas	101
8. Gambar 4.5 Daerah Pengambilan Keputusan (Uji T)	103
9. Gambar 4.6 Daerah Pengambilan Keputusan (Uji F)	109