

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PADA
PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
IAIN AMBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



OLEH

FIFI ALU PAPALIA

NIM : 180105108

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON**

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul *“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon”* yang disusun Oleh Saudari **Fifi Alu Papalia**, NIM : **180105108** Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 26 Desember 2022, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Di Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya

Ambon, 26 Desember 2022

DEWAN MUNAQASYAH

Ketua	: Salma Saimima, MM	(.....)
Sekretaris	: Muammar W. Maruapey, MM	(.....)
Penguji I	: Darwis Amin, M.Si	(.....)
Penguji II	: Gazali Rahman, MH	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Ismail Tuanany, MM	(.....)
Pembimbing II	: M. Rifai Muhrim, M.Si	(.....)

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Ambon



Dr. Husin Anang Kabalmay, M.H
NIP: 196402061993021001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fifi Alu Papalia

Nim : 180105108

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan, bahwa hasil ini merupakan hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di bantu oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka hasil ini dan gelar yang di perolehnya batal demi hukum.

Ambon, 1 Juni 2022



METERAI
TEMPEL
F6990AKX499973856

Fifi Alu Papalia
Nim: 180105108

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

“ dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najam : 39)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap kerendahaan dan kebanggan hati, ku persembahkan dan kuhadiahkan karya ini kepada orang-orang yang telah memberi arti dalam hidupku.

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta. Terima kasih untuk semangat dan cinta kasih sayang yang selalu bapak ibu berikan, hingga aku memahami arti hidup. Engkau yang telah membimbing, mendidik, selalu memotivasi, serta memanjatkan doa-doa untukku.
2. Untuk kakak-kakak ku yang tersayang. Terima kasih atas doa dan motivasi serta dorongan baik moril maupun materil sehingga aku bisa menyelesaikan studiku.
3. Untuk almamater IAIN Ambon yang telah membantu kelancaran studiku. Tiada kata yang bisa aku ucapkan selain jazakumullah khiran katsiron.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi'l'alam, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas kelimpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Penulis dengan segala kemampuan yang ada berusaha agar penampilan hasil penelitian ini sebaik mungkin, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih jauh dari kelengkapan dan kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa selama perkuliahan sampai tersusunnya skripsi ini banyak hambatan yang penulis temui, namun dengan kesabaran serta motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si selaku Rektor IAIN Ambon, Prof. Dr. Ismail Tuanany, M.M. selaku wakil rektor I bidang akademik dan pembangunan lembaga, Dr. Husin Watimena, M.Si selaku wakil rektor II Bidang administrasi umum, perencanaan dan Keuangan, Dr. M. Faqih Seknun, M.Pd.I. selaku wakil rektor III Bidang Administrasi Kemahasiswaan dan kerja sama.
2. Dr. Husin Anang Kabalmay, MH. Selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam, Dr.Nasarudin Umar, SH, MH, selaku Wakil Dekan I, Dr. Roswati Nurdin, M.Hi selaku Wakil Dekan II, Dr Ahmad Lontor, M.Hi selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam.
3. Darwis Amin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Nahria Latuconsina, M.Esy.selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.

4. Dr. Ismail Tuanany, MM dan M. Rifai Muhrim, M.Si, masing-masing selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Darwis Amin M.Si dan Gazali Rahman, MH masing-masing selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan saran-saran sampai mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengajaran selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf pegawai administrasi yang telah memberikan pelayanan selama proses perkuliahan.
8. Rivalna Rivai, M.Hm, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Ambon beserta stafnya yang telah menyediakan berbagai fasilitas literatur yang dibutuhkan.
9. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah D Angkatan 2018 yang tak dapat kusebut satu persatu namanya yang telah memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang berpartisipasi dan kontribusi, bersama penulis selama perkuliahan, sahabat dan teman-teman saya yang senantiasa memberikan bantuan kepada saya di saat saya sedang suka maupun duka.

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan meridhoi amal perbuatan kita. Aamiin.

Ambon, 21 september 2022

Penulis



Fifi Alu Papalia
Nim : 180105108

ABSTRAK

Nama : Fifi Alu Papali
Nim : 180105108
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik
Pada Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
IAIN Ambon.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada prodi pendidikan biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon dan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada prodi pendidikan biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian campuran atau kombinasi (*mixed methodology*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa selama perkuliahan dari semester satu sampai semester delapan di Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon setelah memakai atau menggunakan layanan-layanan yang ada, mahasiswa merasa puas terhadap layanan-layanan tersebut. Pernyataan di atas berdasarkan perhitungan hasil penelitian di lapangan, hasil yang menjelaskan dari dimensi-dimensi pengukur standar layanan atau jasa dalam kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kepuasan Mahasiswa.....	14
B. Pelayanan Akademik	22
C. Kualitas Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa.....	26
D. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	27
E. Ciri-ciri Pelayanan Yang baik.....	31
F. Etika dalam pelayanan	33
G. Kualitas Pelayanan Dalam Perpektif Islam	35
H. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	37
I. Penelitian terdahulu	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan sampel	43

D. Jenis Dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik analisis data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan	49
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN