

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), h.9-10.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqh dan Keuangan)*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.49
- Adiwarman Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqh dan Keuangan)*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.49
- Arif Furhan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), h. 21
- Creswell. John W. 2014. *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 59-60, mengutip skripsi Lu'Lu'Ul Fuadatun Nisa, *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fitk Uin Walisongo Semarang*, hlm. 16
- Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 70.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur`an dan Terjemahan*, (Jakarta: Sukses Publishing, 2013), h. 72
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta : Bintang Indonesia, 2011), h.71
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 30.
- Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, h. 11.
- Fandi Tjipto, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 14.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, h. 102.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h. 154.

- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 159.
- Ibn katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, juz 4, h.245-252
- J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm 25
- Kasmir *Pemasaran Bank (Jakarta: Kencana, 2005) Cet Ke 2.* h 205
- Kasmir, “*Etika Costumer Service*” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.81-83
- Khairul Azan, “*Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*” Dosen Universitas Pendidikan Indonesia, hlm. 42.
- Knowledge Management and Development MIM Academy, *Op Cit*, h.2
- Knowledge Management and Development MIM Academy, *Op Cit*, hlm .7
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. (2015) *The Mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution*.European Scientific Journal, Vol. 1.European Scientific Institute, ESI.
- Marthalina, “*Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta*” Vol. 5, No. 1 (Juni 2018), hlm. 1
- Marthalina, “*Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta*” Vol. 5, No. 1 (Juni 2018), hlm. 8
- Mudiar Achmad “*Etika Dalam Islam*” (Semarang : Ikhlas 2005) Cet Ke 1. h.1
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indah, 2001), h. 45.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Aliah Bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli) (Jakarta: Prenhallindo,1997), h. 36.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas (Jakarta: PT Indeks, 1999), h. 239.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jilid 1 (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002), h. 486
- Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999), h. 125.

Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, h. 127

Ritta Setiyati, "Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta", *Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1*, (Januari 2013), hlm. 49 mengutip Supranto (1997)

Sarwono. S.W. 2011. *Psikologi Remaja*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

Sudiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: rajawali Press, 2006), hlm. 40.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methos)*. Beta

T. Elhaitammy, "Serfice Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing", *Bank dan Manajemen*, November-Desember, h. 39.

Tim Penulis. (1995). *Psikologi Pendidikan*. Fakultas Ilmu Pendidikan: UNY

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. C.V ANDI OFFSET

Tsedan Wilton (Tjiptono, 2004 : 146), *Index Kepuasan Masyarakat (IKM)*

Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 6 J.

Uraian tugas Sub. *Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*. 2016.

Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), h. 175

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

LEMBARAN KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

A. KUESIONER EVALUASI PELAYANAN BIDANG AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Nama :
Prodi :
Angkatan/Semester :
Jenjang : S1
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Tanggal Pengisian :

Petunjuk Pengisian :

1. Responden dimohon mengisi kuesioner dengan menjawab pertanyaan yang telah disediakan, usahakan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
2. Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : SS : Sangat Setuju (5) , S : Setuju (4), KS: Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2), STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Pertanyaan Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		S T S	T S	R	S	SS
Kedisiplinan Petugas Pelayanan						
1	Saat melayani mahasiswa, pegawai sangat disiplin dalam bekerja					
2	Pegawai dapat menyelesaikan tugasnya saat melayani mahasiswa dengan waktu yang tepat					
Kemampuan Petugas Pelayanan						

3	Dalam menghadapi mahasiswa pegawai memiliki kemampuan fisik yang di akui oleh mahasiswa					
4	Pegawai memiliki kemampuan intelektual sehingga dapat memberikan pemahan yang Sangat baik kepada mahasiswa					
5	Untuk administrasi mahasiswa pegawai sangat mampu dalam melayani					
Keadilandan Mendapatkan Pelayanan						
6	Pegawai memberikan perlakuan yang sama dalam melayani mahasiswa					
7	Fakultas selalu memberikan jangkauan atau pemerataan cakupan dalam pelaksanaan pelayanan					
Kesopanandan Keramahan Petugas						
8	Pegawai sangat ramah dan sopan saat melayani mahasiswa					
9	Pegawai memberikan penghormatan dan penghargaan terhadap mahasiswa					
Kewajaran Biaya Pelayanan						
10	Keterjangkauan biaya pelayanan yang di berikan fakultas kepada mahasiswa sangat memudahkan mahasiswa					
11	Kewajaran antara biaya dengan hasil pelayanan sangat di akui oleh mahasiswa					
Kepastian Biaya Pelayanan						
12	Fakultas selalu memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan kepada mahasiswa					
13	Fakultas sangat terbuka mengenai rincian biaya pelayanan					
Kepastian Jadwal Pelayanan						
14	Pegawai selalu masuk tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan					
15	Pegawai selalu pulang tepat waktu ketika tidak ada lagi pelayanan					

Kepuasan Mahasiswa (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN
----	------------	-----------

		S T S	T S	R	S	S S
Prosedur Pelayanan						
16	Fakultas selalu terbuka terhadap informasi mengenai prosedur pelayanan kepada mahasiswa					
17	Adanya kejelasan lura dalam prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak fakultas kepada mahasiswa					
18	Fakultas memberikan kesederhanaan terhadap prosedur kepada mahasiswa					
Persyaratan Pelayanan						
19	Adanya keterbukaan dari fakultas mengenai persyaratan pelayanan kepada mahasiswa					
20	Fakultas selalu memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan kepada mahasiswa sehingga mudah di mengerti					
21	Fakultas selalu memberikan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan kepada mahasiswa tentang prosedur pelayanan					
Kejelasan Petugas Pelayanan						
22	Pegawai memberikan kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab kepada mahasiswa					
23	Pegawai sangat mudah di temui dan di hubungi ketika mahasiswa ingin mendapatkan pelayanan					
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan						
24	Pegawai selalu memberikan kejelasan terhadap persyaratan kepada mahasiswa					
25	Pegawai selalu memberikan kepastian terhadap pelayanan kepada mahasiswa					
26	Pegawai selalu bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa					
Kecepatan Pelayanan						
27	Pegawai sangat cepat dalam mengoperasikan waktu saat melayani					
28	Waktu pelayanan pegawai sangat terbuka terhadap mahasiswa					
Kenyamanan lingkungan						
29	Lingkungan fakultas sangat bersih dan rapih					

30	Fakultas selalu menyediakan fasilitas pendukung pelayanan kepada mahasiswa					
31	Sarana dan prasarana fakultas sangat lengkap					
KeamananLingkungan						
32	Sangat aman lingkungan fakultas					
33	Dalam penggunaan sarana dan prasarana pegawai sangat melihat tingkat kemanannya					

LAMPIRAN II

Pengolahan Data dari Responden

NO	PERTANYAAN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5
2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5
3	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5
4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4
5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	5	5	4	5	4
6	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4
7	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5
8	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
9	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4
10	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4
11	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
12	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5
13	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5
14	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5
15	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4
16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
17	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	2	3	5	4	5	5	5
18	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5
19	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5
20	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4
21	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4
22	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4
23	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5
24	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5
25	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5
26	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
27	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4
28	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
29	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4
30	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4

No	Jawaban Responden													Jmlh
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
1	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	133
2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	139
3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	143
4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	138
5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	128
6	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	111
7	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	143
8	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	138
9	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	138
10	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	119
11	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	141
12	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	148
13	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	141
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	144
15	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	144
16	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	143
17	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	135
18	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	142
19	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	144
20	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	137
21	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	144
22	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	134
23	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	136
24	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	145
25	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	149
26	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	146
27	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	145
28	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	141
29	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	145
30	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	141

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI

Mahasiswa menjawab kuesioner



