

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam terhadap layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan rentang nilai masing-masing item di atas $0.299 - 0.996 > 0.198$ dan nilai reliabel 0.985, sehingga data penelitian dapat dipercaya untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Persepsi mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam terhadap layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang secara umum berada pada kategori tinggi dengan hasil analisis menunjukkan bahwa Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 49 orang mahasiswa (70.0%) berada pada kategori tinggi, dan 21 orang mahasiswa (30.0%) berada pada kategori sedang, dalam artian bahwa layanan akademik telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Pada dimensi bukti fisik terdapat persepsi terkait fasilitas fisik, gedung, kenyamanan ruang layanan, dan teknologi diperoleh 4 responden berada pada kategori sedang memiliki persentase terendah yaitu 5,7%. Pada dimensi keandalan berisikan kemampuan pihak fakultas dalam memberikan pelayanan secara akurat, andal, dan tepat waktu diperoleh 13 responden berada pada

kategori sedang dengan persentase 18.6%. Pada dimensi daya tanggap terdapat kesigapan, kecepatan, dan kemauan staf dalam membantu mahasiswa diperoleh 22 responden berada pada kategori tinggi dengan persentase 31,4%. Pada dimensi jaminan berisikan kompetensi, etika, keamanan, dan rasa percaya yang ditimbulkan oleh staf pelayanan diperoleh 21 responden berada pada kategori tinggi dengan persentase 30,0%, Pada dimensi empati berisikan perhatian penuh, keramahmatan, dan pemahaman staf terhadap kebutuhan personal mahasiswa dan diperoleh hasil perhitungan sebanyak 10 responden berada pada kategori sedang dengan persentase 14.3%.

Berdasarkan lima dimensi *servqual* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), layanan akademik memperoleh penilaian positif dari mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan efektivitas sistem layanan akademik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan akademik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, transparansi prosedur administrasi, dan pemerataan penyebaran informasi akademik.

2. Bagi tenaga kependidikan, diharapkan dapat mempertahankan sikap ramah, profesional, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
3. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat memanfaatkan layanan akademik secara optimal serta memberikan masukan yang konstruktif untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan akademik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan responden yang lebih luas serta menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2001). Jakarta: Balai Pustaka.
- Abdillah, F. (2024). Peran Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia, UIN Sumatera Utara. *Educazione*, 19-21.
- Adinegara, G. N. (2023). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Universitas Dhyana Pura. *Sintesa*, 195-200.
- Adriantoni. (2024). Pengembangan Model Kepemimpinan Digital pada Perguruan Tinggi dalam Peningkatan Layanan Akademik di UIN Imam Bonjol Padang. *UPI Repository*, 98-106.
- Ahmadi, A. (2002). *Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Alifuddin, M. (2012). *Kebijakan Pendidikan Nonformal: Teori, Aplikasi, Dan. Implikasi*. Jakarta: Magnasript Publishing.
- Anastasia, D. d. (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, S. (2003). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti, E. (2005). *Tesis, Pengembangan pemanfaatan polder kota lama semarang sebagai ruang public yang rekreatif berdasarkan persepsi masyarakat dan pemerintah, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas diponogoro, 2005*. Semarang: Universitas Deponegoro.
- Barry, P. A. (2001). *Persepsi: Sebuah pengantar studi kelayakan pelayanan*. Surabaya: Arkola.
- Barusman, M. Y. (2016). *Manajemen Strategis Perguruan Tinggi*. Lampung: UBL Press.
- Bungin, B. (2006). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto. (2010). *Belajar dan Mengajar*. Bandung: Yrama Widya.
- Fauzi, A. (2000). *Psikologi Umum*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

- Febrina Aulia Prasasti, M. P. (2016). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran Melalui Faktor Pendorong Motivasi (Studi Kasus: Bank XYZ KCU Bekasi). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2 No. 3, , 248-257.
- Hayati, E. N. (2014). Supply Chain Management (SCM) dan Logistic. Management. *Jurnal Dinamika Teknik*, 25-34.
- Kartono, K. (2001). *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Rajawali.
- Kharimah, E. G. (2025). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Pada Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau. *UIN SUSKA*, 25-31.
- Kinicki, K. R. (2010). *Organizational Behavior*. New York: McGraw- Hill.
- Kottler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan engendalian, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Laurence, J. M. (2004). *Arsitektur dan Prilaku Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Liliweri, A. (2007). *Persepsi Teoritis, Komunikasi antar Pribadi*. Bandung: Cipta Aditya.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa" (Edisi 3 / Berbasis Kompetensi) .* Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, J. (2015). *Persepsi, Kebutuhan dan Kepuasan dalam Pelayanan*. Bandung: Alfa Beta.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder) .* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Melati, R. (2023). Penguatan Citra Akademik Institusi melalui Evaluasi Layanan Berbasis ServQual. *UINSI Samarinda*, 98-108.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mokodompit, F. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 93-110.

- Najati. (2005). *Psikologi dalam Al-qur'an, terapi qur'ani dalam penyembuhan gangguan kejiwaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurhayati, S. (2025). *Paradigma Baru dalam Pendidikan Abad 21*. Yogyakarta: Green Pustaka.
- Parasuraman. (2004). *Service Quality*. Jakarta: Media Aksara.
- Robbins, S. P. (2007). *Prilaku Organisasi, buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sarwono, S. W. (2001). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Sarwono, S. W. (2002). *Psikologi Lingkungan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiadi, N. J. (2013). *Prilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Setyawan, M. N. (2023). Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. *Home / Archives / Vol 3 No 1 (2023): Borneo Journal of Islamic Education*, 3 (1), Mei 2023, 43-52.
- Sobur, A. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sukmana, O. (2003). *Dasar – dasar Psikologi Lingkungan*. Malang : UMM Pres.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Suroso. (2017). ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG (PROGRAM STUDI MANAJEMEN). *Buana Ilmu: Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 147-165.
- Tampubolon, K. (2001). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi (atau tajuk literatur sejenis terkait pendidikan dan manajemen)*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Tjahjono, A. (2003). *Akuntansi Pengantar Pendekatan Terpadu*. . Jakarta: Raja Grafindo.

- Wahyuni, A. (2017). *Pengaruh Persepsi dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Rabbani Di-Share Rabbni Blitar Skripsi STAIN Kediri, 2017*. Kediri: STAIN Kediri.
- Walgio, B. (2005). *Pengantar Psikologi Umum*, Penerbit Andi, , 2005, hlm. 99. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Walgito, B. (2003). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Wardhana, A. (2024). *SERVICE QUALITIY & E-SERVICE QUALITY IN THE*. Semarang: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Wibowo. (2014). *Prilaku Dalam Organisasi* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widayat, P. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Internal Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Penjaminan Mutu Vol 6, No 1 (2020) Universitas Lancang Kuning Pekanbaru*, 110-121.

