

BAB IV

PENELITIAN, HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Orientasi Kanchah

4.1.1. Sejarah Singkat Program Studi Tasawuf Dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang

Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi merupakan salah satu jurusan yang terdapat di Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang yang mendapatkan izin penyelenggaraan berdasarkan surat keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Kementerian Agama Republik Indonesia No. 5611 tahun 2017. Pengelola dengan unsure pimpinan Ka. prodi, Sek. Prodi, dan 2 orang staf. Awal penerimaan mahasiswa baru dimulai tahun akademik 2018-2019.

Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam itu sendiri yang semula bernama Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Raden Fatah Palembang berdiri pada tahun 1967, melalui SK. Menteri Agama Republik Indonesia No. 108 tahun 1968 pada tanggal 1 juni 1967 Fakultas Ushuluddin yang semula dibawah naungan Yayasan Taqwa Sumatera Selatan Palembang dinegrikan menjadi bagian Institut Agama Islam Negeri al- jami'ah Raden Fatah. Pimpinan fakultas waktu itu adalah Drs. Husnul Yaqin Sebagai Dekan dan Drs. Qosim Haderi sebagai wakil Dekan berdasarkan SK. Rektor IAIN Raden Fatah Palembang.

4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Tasawuf Dan Psikoterapi

1) Visi

"Menjadi pusat pendidikan dan pengembangan sumber daya spiritual manusia yang Unggul Bidang Terapi, Berjiwa Enterpreneur dan Berkarakter Islami Tahun 2025 dalam bidang penyehat gangguan penyakit fisik, kejiwaan dan mental dengan pendekatan alamiah, ilmiah dan ilahiah". Visi tersebut merupakan integrasi dari visi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang. Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang konstruktif bagi masyarakat sehingga dapat menjadi unggul secara kompetensi dan aplikasi keilmuannya. Serta mensukseskan visi UIN Raden Fatah Palembang untuk membentuk generasi berwawasan kebangsaan dan berkarakter islami melalui cabang keilmuan tasawuf dan psikoterapi dengan target hingga pada tahun 2025 diharapkan mampu mendukung upaya UIN Raden Fatah menjadi Universitas berstandar internasional.

2) Misi

Misi Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang:

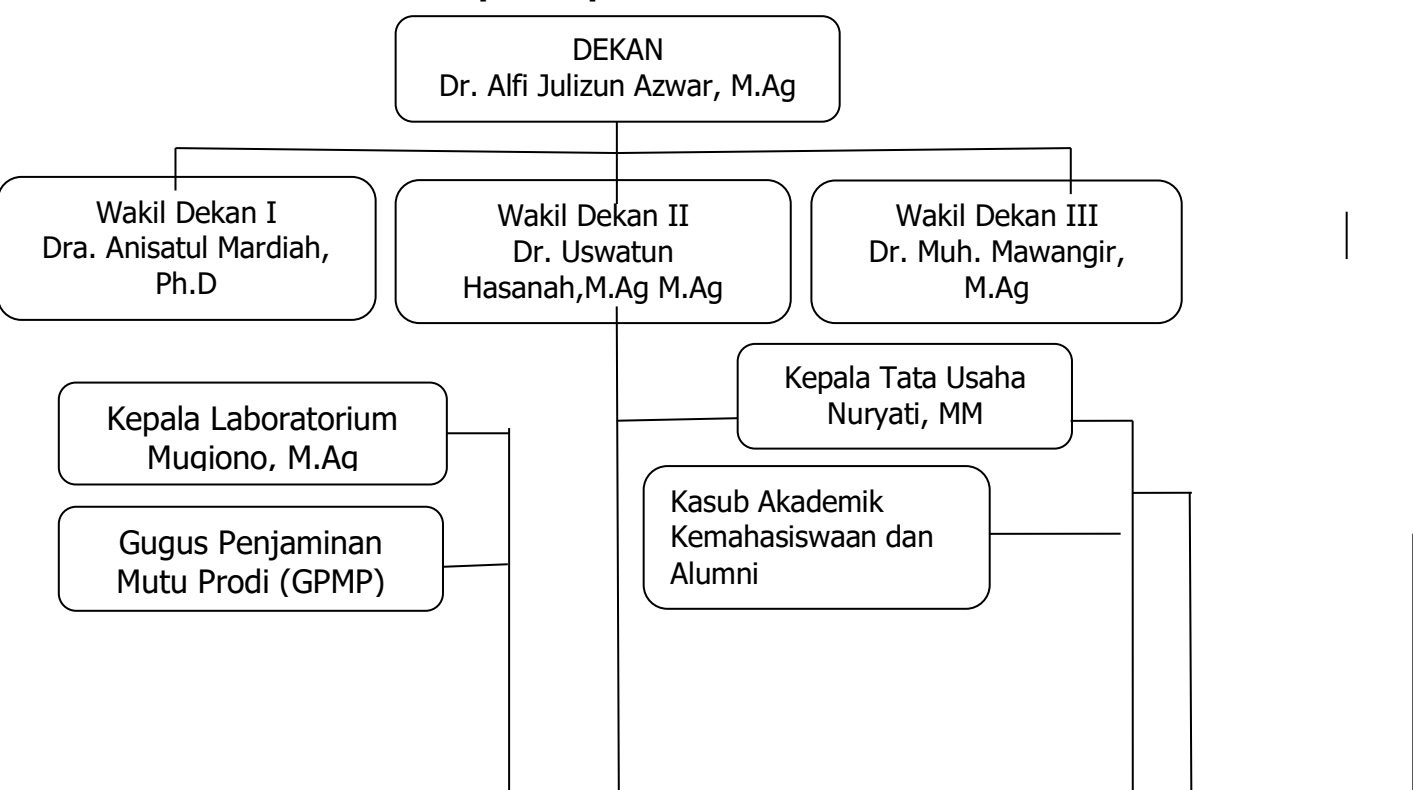
- a. Menyelenggarakan Program Pendidikan yang Unggul dan Kompetitif sebagai *Center of Excellent*.
- b. Mengembangkan Kajian atau Penelitian dalam Bidang Psikoterapi yang berbasis Ilmu Tasawuf. Menyelenggarakan Pengabdian Masyarakat dengan Pemberdayaan Masyarakat yang berbasis Ilmiah.
- c. Membangun kemitraan dengan berbagai pihak yang dapat mendukung percepatan Pengembangan Program Studi.
- d. Menciptakan tenaga terdidik dalam Bidang penyehat gangguan penyakit fisik, kejiwaan dan mental dengan pendekatan Alamiah, Ilmiah dan Ilahiah.

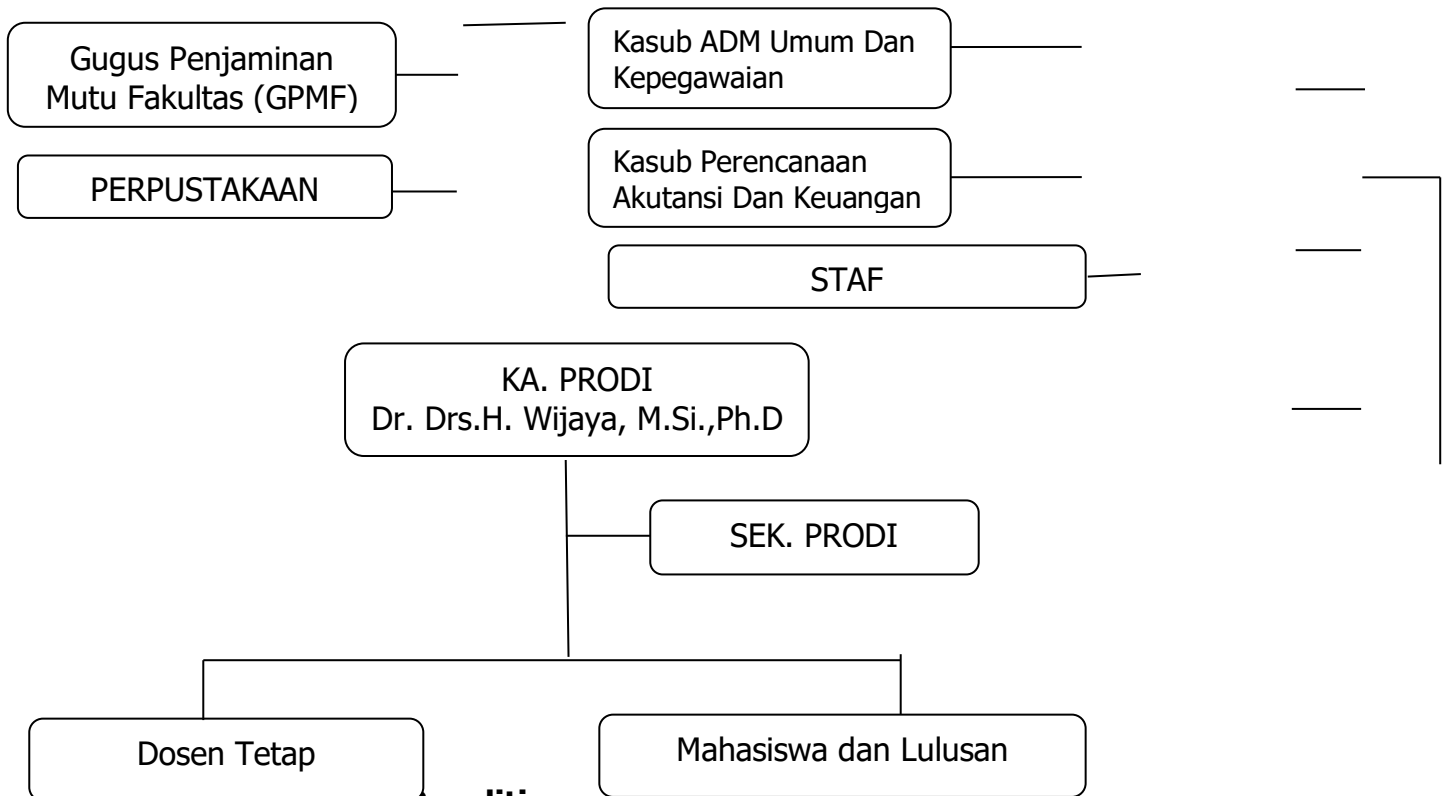
3) Tujuan

Berdasarkan visi dan isi di atas, maka tujuan Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam sebagai berikut:

- a. Pengembangan kelembagaan dan tata kelola yang diorientasikan kepada pelayanan civitas akademika untuk menciptakan suasana akademik yang kondusif.
- b. Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM)
- c. Merumuskan kurikulum yang disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan masyarakat.
- d. Menghasilkan Penelitian- penelitian yang merespon berbagai fenomena di masyarakat
- e. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat berupa pembinaan desa.
- f. Membuka peluang kerjasama dengan lembaga luar seluas- luasnya.

4.1.3. Struktur Kepemimpinan





4.2. Persiapan Penelitian

Persiapan riset ialah tahapan dini yang wajib periset persiapkan saat sebelum mengadakan sesuatu riset dilapangan. Langkah- langkah yang periset jalani merupakan 1) persiapan administrasi serta 2) persiapan perlengkapan ukur.

4.2.1 Persiapan administrasi

Persiapan administrasi yang sudah periset jalani dalam riset ini dengan pengurusan pesan izin riset (studi) yang dikeluarkan dari fakultas atas nama Dekan Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang. Pesan izin riset ini dikeluarkan pada bertepatan pada 15 april tahun 2021 dengan nomor B- 316/ Un. 09/ IX/ PP. 09/ 04/ 2021.

4.2.2 Persiapan Alat Ukur

Persiapan berikutnya yang dicoba periset berbentuk penataan perlengkapan ukur yang hendak digunakan dalam riset. Ada pula perlengkapan ukur yang digunakan dalam riset ini memakai skala mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen. setelah itu langkah yang periset jalani merupakan uji validitas item serta uji reliabilitas skala.

a. Skala Kepuasan Konsumen

Periset menyusun perlengkapan ukur Kepuasan konsumen dengan skala Likert. perlengkapan ukur tersebut sudah periset buat bersumber pada 4 aspek kepuasan konsumen bagi Sabarguna ialah; kenyamanan, ikatan konsumen dengan karyawan, Kompetensi teknis petugas, bayaran. Dari ke 4

wujud tersebut sudah periset kembangkan lagi jadi 64 item yang terdiri dari 32 item favourable serta 32 item Unfavourable.

Tabel 4.1
Blue Print Skala Kepuasan Konsumen

No	Aspek-aspek	Indikator	Item		Total
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Kenyamanan	Kebersihan lingkungan	1,17,33,49	9,25,41,57	16
		Sarana prsarana yang lengkap	2,18,34,50	10,26,42,58	
2	Hubungan Konsumen dengan karyawan	Keramahan karyawan	3,19,35,51	11,27,43,59	16
		Cekatan dalam pelayanan	4,20,36,52	12,28,44,60	
3	Kompetensi teknis petugas	Kejelasan dalam memberikan informasi	5,21,37,53	13,29,45,61	16
		Pengetahuan dosen dan karyawan	6,22,38,54	14,30,46,62	
4	Biaya	Tranparansi keuangan lembaga	7,23,39,55	15,31,57,63	16
		Biaya pembayaran SPP	8,24,40,56	16,32,48,64	

Total			32	32	64

b. Skala Kualitas Pelayanan

Selanjutnya peneliti juga membuat sendiri alat ukur Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi- dimensi menurut Parasuraman yaitu; Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dari kelima bentuk tersebut peneliti kembangkan lagi berupa 60 item yang terdiri item 30 *Favourable* serta 30 item *Unfavourable*.

Tabel 4.2
Blue print Skala Kualitas Pelayanan Akademik

No	Dimensi- dimensi	Indikator	Item		Total
			<i>Favora ble</i>	<i>Unfavo rable</i>	
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kelengkapan sarana dan prasarana	1,21,41	11,31,51	12
		Kondisi sarana dan prasarana	2,22,42	12,32,52	
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian layanan sesuai janji	3,23,43	13,33,53	12
		Pemberian layanan secara teliti	4,24,44	14,34,54	
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	5,25,45	15,35,55	12

		Kesedian dosen dan karyawan membantu mahasiswa	6,26,46	16,36,56	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	7,27,47	17,37,57	12
		Rasa nyaman saat berinteraksi dengan dosen dan karyawan	8,28,48	18,38,58	
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian dosen dan karyawan secara baik kepada mahasiswa	9,29,49	19,39,59	12
		Memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa	10,30,50	20,40,60	
Total			30	30	60

4.2.3. Uji Coba Perlengkapan Ukur

Sehabis disusun instrument riset, langkah berikutnya merupakan mengadakan uji coba (Try Out). Pengukuran validitas ini dengan memakai statment, yang tadinya telah di buat buat disebarkan pada sampel, terlebih dulu diuji cobakan pada subjek sebanyak 90 subjek yang ialah mahasiswa/ mahasiswi program riset Tasawuf serta Psikoterapi Fakultas Ushuluddin serta Pemikiran Islam UIN Raden fatah Palembang.

Pengambilan data dilakukan secara klasikal pada tanggal 13 maret 2021 dan disesuaikan dengan criteria sampel yang telah ditentukan peneliti sebelumnya, sehingga dapat membedakan antara subjek *try out* dan sampel sebenarnya dalam penelitian.

Dalam proses pengerjaan tiap- tiap subjek memperoleh satu skala riset yang berisi 2 perlengkapan ukur ialah Mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen. Proses pengambilan informasi dimulai dengan pembukaan, pembacaan petunjuk pengisian, setelah itu memberikan skala kepada subjek riset yang sudah ditetapkan serta dilanjutkan dengan pengerjaan.

4.2.4. Hasil Uji Coba Perlengkapan Ukur

Bersumber pada informasi yang diperoleh pada sesi uji coba perlengkapan ukur, berikutnya hendak dicoba uji validitas serta reabilitas terhadap kedua skala dengan memakai SPSS (*Statistical Program for Social Scence*) tipe 21. 00 *for windows*.

a. Uji Validitas

Batasan kritis yang digunakan merupakan 0,05 sebab bisa penuh item pada kepuasan konsumen serta mutu pelayanan akademik disetiap indikatornya. Bila item mempunyai indeks energi lebih besar dari 0,05 hingga dinyatakan item valid, serta bila item mempunyai ondek energi lebih kecil dari 0,05 hingga item dinyatakan tidak valid ataupun gugur. Sehabis dicoba uji validitas terhadap skala dengan memakai parameter indeks energi beda item 0,05 yang diperoleh dari korelasi antara masing-masing item dengan skor total item. Berikut ini merupakan hasil uji coba yang sudah di klasifikasikan jadi item valid serta gugur.

Tabel 4.3
Blue Print Setelah Try Out Skala Kepuasan Konsumen

No	Aspek-aspek	Indikator	Item		Total
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Kenyamanan	Kebersihan lingkungan	1,17,33,49	9,25,41*,57	16
		Sarana prsarana yang lengkap	2*,18*,34,50	10,26,42,58	
2	Hubungan Konsumen dengan karyawan	Keramahan karyawan	3,19,35,51	11,27,43,59	16
		Cekatan dalam pelayanan	4,20,36*,52*	12,28,44*,60	

3	Kompetensi teknis petugas	Kejelasan dalam memberikan informasi	5,21,37*,53	13,29,45,61	16
		Pengetahuan dosen dan karyawan	6,22,38*,54*	14,30*,46,62*	
4	Biaya	Tranparansi keuangan lembaga	7,23,39,55*	15,31,47*,63	16
		Biaya pembayaran SPP	8*,24,40*,56	16,32,48,64	
Total			32	32	64

Keterangan * :Item Gugur

Bersumber dari analisa data, maka item gugur berjumlah 15 item. adapun butir item gugur adalah 2, 8, 18, 30, 36, 37, 38, 40, 41, 44, 47, 52, 54, 55, 62. Sedangkan butir item yang valid berjumlah 49 item, adapun butir item yang valid adalah nomor 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 39, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 53, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64.

Berikut ini merupakan sebaran item valid yang bisa digunakan dalam riset terdapat 49 item yang valid dengan no acak dalam riset sudah periset distribusikan ke nomor- no iang berentetan(1- 49) nampak pada table berikut ini:

Tabel 4.4

***Blue Print* Skala Kepuasan Konsumen setelah uji coba(untuk penelitian)**

No	Aspek- aspek	Indikator	Item		Total
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	

1	Kenyamanan	Kebersihan lingkungan	1,17(15), 33(29), 49(38)	9(7), 25(22), 57(43)	13
		Sarana prsarana yang lengkap	34(30), 50(39)	10(8), 26(23), 42(32), 58(44)	
2	Hubungan Konsumen dengan karyawan	Keramahan karyawan	3(2),19(16), 35(31), 51(40)	11(9),27(24), 43(34), 59(45)	13
		Cekatan dalam pelayanan	4(3),20(17)	12(10),28(25), 60(46)	
3	Kompetensi teknis petugas	Kejelasan dalam memberikan informasi	5(4),21(18), 53(41)	13(11),29(26), 45(35), 61(47)	11
		Pengetahuan dosen dan karyawan	6(5),22(19),	14(12), 46(36)	
4	Biaya	Tranparansi keuangan lembaga	7(6),23(20), 39(32)	15(13),31(27), 63(48)	12
		Biaya pembayaran SPP	24(21), 56(42)	16(14),32(28), 48(37), 64(49)	
Total			22	27	49

Keterangan () : Penomoran Baru

Tabel 4.5
Blue print Hasil Try Out Skala Kualitas Pelayanan Akademik

No	Dimensi-dimensi	Indikator	Item		Total
			<i>Favora ble</i>	<i>Unfavo rable</i>	

1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kelengkapan sarana dan prasarana	1,21,41	11,31, 51*	12
		Kondisi sarana dan prasarana	2*,22, 42*	12,32*, 52	
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian layanan sesuai janji	3,23,43	13,33, 53*	12
		Pemberian layanan secara teliti	4,24*,44	14*,34, 54	
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	5,25,45*	15,35*, 55	12
		Kesedian dosen dan karyawan membantu mahasiswa	6,26*,46	16,36*, 56	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	7*,27,47	17,37*, 57	12
		Rasa nyaman saat berinteraksi dengan dosen dan karyawan	8,28,48	18,38*, 58*	
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian dosen dan karyawan secara baik kepada mahasiswa	9*,29, 49*	19,39,59	12
		Memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa	10*,30*, 50*	20*,40*, 60	
Total			30	30	60

Keterangan * : Gugur

Bersumber pada analisis informasi, hingga dikenal item yang gugur berjumlah 22 item, ada pula butir item yang gugur merupakan no 2, 7, 9, 10, 14, 20, 24, 26, 30, 32, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 45, 49, 50, 51, 53 serta 58. Sebaliknya item yang valid berjumlah 38 item, ada pula butir item yang valid merupakan no 1, 3, 4, 5, 6,

8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 39, 41, 43, 44, 46, 47, 48, 52, 54, 55, 56, 57, 59, 60. Berikut ini merupakan sebaran item valid yang hendak digunakan dalam riset 38 item valid dengan no acak dalam riset sudah di distribusikan ke nomor- no yang berentetan(1- 38).

Tabel 4.6
Blue print Skala Kualitas Pelayanan Akademik setelah uji coba (untuk penelitian)

No	Dimensi-dimensi	Indikator	Item		Total
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kelengkapan sarana dan prasarana	1,21(15), 41(26)	11(7), 31(22),	8
		Kondisi sarana dan prasarana	22(16),	12(8), 52(32)	
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian layanan sesuai janji	3(2), 23(17), 43(27)	13(9), 33(23),	9
		Pemberian layanan secara teliti	4(3), 44(28)	34(24), 54(33)	
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	5(4), 25(18)	15(10), 55(34)	8
		Kesedian dosen dan karyawan membantu mahasiswa	6(5), 46(29)	16(11), 56(35)	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	27(19), 47(30)	17(12), 57(36)	8
		Rasa nyaman saat berinteraksi dengan dosen dan karyawan	8(6), 28(20), 48(31)	18(13),	

5	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian dosen dan karyawan secara baik kepada mahasiswa	29(21),	19(14), 39(25), 59(37)	5
		Memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa		60(38)	
Total			19	19	38

Keterangan () : Penomoran baru

b. Reliabilitas Skala

Ada pula hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari uji coba skala kepuasan konsumen membuktikan alpha cronbache 0, 767, sebaliknya hasil reliabilitas skala mutu pelayanan akademik membuktikan alpha cronbache sebesar 0, 809. Azwar melaporkan kalau besarnya nilai koefisien reliabilitas berkisar antara angka 0 hingga dengan 1. Nilai reliabilitas membuktikan angka yang terus menjadi baik apabila mendekati angka 1, 00 nilai reliabilitasnya besar, kebalikannya apabila koefisien reliabilitas mendekati angka 0 hingga terus menjadi rendah reliabilitasnya(Azwar, 2012)

4.3. Pelaksanaan Penelitian

Penerapan riset ataupun pengambilan informasi dilaksanakan dilokasi riset di Fakultas Ushuluddin serta pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang pada bertepatan pada 15 april 2021, jam 09. 00 hingga berakhir. Pengambilan informasi memakai skala yang sudah periset siapkan serta disebarakan secara langsung oleh periset.

Penelitian menggunakan skala yang telah peneliti siapkan berupa skala likert yang terdiri dari 49 item Kepuasan konsumen dan 38 item kualitas pelayanan. pengambilan data dilakukan secara klasikal menggunakan *google form* yang telah peneliti siapkan. sebelum melakukan proses penelitian peneliti menyiapkan *link google form* yang akan disebarakan kepada subjek, pembagian alat ukur, dan dilanjutkan proses pengisian alat ukur, peneliti mengkoordinir dan menunggu pengisian sekala tersebut selesai hingga jumlah data yang diinginkan tercukupi.

4.4. Hasil Penelitian

4.4.1. Kategorisasi Variabel Penelitian

Bersumber pada hasil deskripsi informasi riset bisa dijabarkan menimpa kategorisasi tiap- tiap variabel riset. Riset ini memakai jenjang kategorisasi variabel riset mempunyai skor X minimum, X optimal, mean serta standar deviasi yang didapat dari tabel deskriptif statistik dengan dorongan program SPSS(*Statistical product for service solution*) tipe 21 for windows. Hasil sepenuhnya bisa dilihat dari

skor empirik masing- masing variabel riset yang bisa dilihat pada informasi tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Skor X yang digunakan (empirik)			
	X min	X max	Mean	SD
Kualitas Pelayanan Akademik	113	179	143,94	14,551
Kepuasan Konsumen	83	171	129,90	19,471

Pada tabel di atas terlihat skor empirik variabel kualitas pelayanan akademik dan kepuasan konsumen yang akan menjadi pedoman dalam pembuatan kategorisasi kedua variabel penelitian.

Peneliti telah membuat kategorisasi beserta frekuensi dan persentase terhadap kedua variabel tersebut dengan rumus kategorisasi sebagai berikut:

Rendah : $X < M - 1SD$

Sedang : $X - 1SD \cdot X M + 1SD$

Tinggi : $M + 1SD \cdot X$

Selanjutnya hasil kategorisasi bisa dilihat tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Kategorisasi Skor Skala Kepuasan Konsumen

Skor	Kategorisasi	N	Persentase %
$X \cdot 117$	Rendah	19	24,4%
$117 \cdot X 146$	Sedang	41	52,6 %
$146 > x$	Tinggi	18	23 %
Total		78	100 %

Bersumber pada perhitungan kategorisasi skor variabel kepuasan konsumen bisa disimpulkan kalau ada 19 mahasiswa ataupun 24, 4% pada jenis rendah, 41 mahasiswa ataupun 52, 6% pada jenis lagi, serta 18 mahasiswa ataupun 23% pada jenis besar pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuludin serta pemikiran islam UIN Raden Fatah Palembang.

Tabel 4.9
Kategorisasi Skor Skala Kualitas Pelayanan Akademik

Skor	Kategorisasi	N	Persentase %
$X \cdot 133$	Rendah	19	24,4%
$133 \cdot X 153$	Sedang	34	43,6%
$153 > x$	Tinggi	25	32%

Total	78	100%
-------	----	------

Bersumber pada perhitungan kategorisasi skor variabel kepuasan konsumen bisa disimpulkan kalau ada 19 mahasiswa ataupun 24, 4% pada jenis rendah, 34 mahasiswa ataupun 43, 6% pada jenis lagi, serta 25 mahasiswa ataupun 32% pada jenis besar pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushhuludin serta pemikiran islam UIN Raden Fatah Palembang.

Bersumber pada kedua tabel jenis skor tersebut bisa dilihat kalau jumlah responden yang mempunyai tingkatan kepuasan konsumen besar tidak jauh beda dengan jumlah responden yang mempunyai tingkatan kepuasan konsumen rendah. Sama halnya dengan jumlah responden yang mempunyai tingkatan mutu pelayanan akademik besar tidak berbeda jauh dengan tingkatan mutu pelayanan akademik rendah.

4.4.2. Uji Prasyarat

Uji prasyarat dicoba uji normalitas serta uji linieritas. Perihal ini ialah ketentuan saat sebelum melaksanakan uji analisis regresi dengan iktikad supaya kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang dari kebenaran yang sepatutnya ditarik.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dicoba buat mengenali wajar sebaran informasi riset, bila taraf signifikan kurang dari 0, 05($p < 0, 05$) hingga ilustrasi bukan berasal dari populasi yang berdistribusi wajar. Tetapi, bila signifikasi lebih dari 0, 05($p > 0, 05$) hingga sampel berasal dari populasi yang berdistribusi wajar(Alhamdu, 2016). Hasil uji Normalitas terhadap variabel mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen bisa dilihat pada tabel di dasar ini:

Tabel 4.10
Deskripsi Hasil Uji Normalitas

Variabel	One-Sample Kolmogrorov-Smirnov Test	Keterangan
Kualitas Pelayanan Akademik	0,200	Normal
Kepuasan Konsumen	0,200	Normal

Bersumber pada tabel deskripsi hasil normalitas diatas bisa dipaparkan kalau:

1. Hasil uji normalitas terhadap variabel Mutu Pelayanan Akademik mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,200. Berdasarkan pada informasi tersebut, hingga $p = 0,200 > 0,05$ sehingga bisa dikatakan kalau informasi variabel mutu pelayanan akademik berdistribusi wajar.
2. Hasil Uji normalitas terhadap variabel Kepuasan Konsumen mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,200. Berdasarkan pada informasi tersebut, hingga $p = 0,200 > 0,05$ sehingga bisa dikatakan kalau informasi variabel Kepuasan Konsumen berdistribusi wajar.

b) Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan buat mengenali apakah terdapat ikatan secara linier ataupun tidak selaku salah satu ketentuan pengajuan anggapan saat sebelum tahapan uji analisis statistic buat pembuktian uji hipotesis. Tujuan dari uji linieritas ini merupakan buat mengenali apakah 2 variabel secara signifikan memiliki ikatan yang linier ataupun tidak. Uji linieritas ini dicoba pada kedua variabel dengan memakai test for linierity pada taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai pada Deviation From Linierity $> 0,05$ hingga kedua variabel dinyatakan memiliki ikatan yang linier dan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ hingga kedua variabel dikira memiliki ikatan linier (Alhamdu, 2016). Hasil uji linieritas antara kedua variabel tersebut bisa di amati pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Deskripsi Hasil Uji Linieritas

	F	Sig	Keterangan
<i>Deviation From Linierity</i>	1,229	0,267	Linier

Bersumber pada tabel tersebut bisa dikenal kalau nilai signifikansi pada Deviation From Linierity merupakan 0,267, hingga bisa dimaksud nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu bisa disimpulkan kalau antara variabel mutu pelayanan akademik serta kepuasan konsumen memiliki ikatan yang linier (0,267 $> 0,05$). Dengan demikian anggapan linier terpenuhi.

4.4.3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis riset ini dimaksudkan buat menguji terdapat tidaknya ikatan variabel X (mutu pelayanan akademik) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Perhitungan statistik yang digunakan dalam riset ini merupakan analisis Correlation Product Moment dengan memakai dorongan program SPSS 21 for windows. Hasil uji hipotesis antara kedua variabel tersebut bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Deskripsi Hasil Uji Hipotesis

Variabel	R Tabel	R Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan Akademik >< Kepuasan Konsumen	0.220	0,464	0,001	Signifikan

Bersumber pada hasil analisis di atas diperoleh kalau besarnya koefisien korelasi antara variabel mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen sebesar 0, 220 dengan signifikansi 0, 001 dimana $p < 0, 05$, hingga hasil ini menampilkan kalau mutu pelayanan akademik mempunyai ikatan yang signifikan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. $r = 0, 220$ menampilkan terdapat ikatan mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen. Dengan demikian bisa dinyatakan kalau hipotesis yang diajukan teruji serta diterima.

4.5. Pembahasan

Riset ini bertujuan buat mengenali terdapat tidaknya ikatan variabel antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang serta memandang seberapa besar pengaruh mutu pelayanan akademik terhadap kepuasan konsumen. Hingga dari itu dicoba analisis informasi yang mengkategorisasikan skor variabel- variabel itu sendiri. Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi yang berada dalam kategori rendah 24.4% sebanyak 19 mahasiswa dan berada dalam kategori sedang 43,6% sebanyak 34 mahasiswa serta kategori tinggi dengan skor tinggi 32% sebanyak 25 mahasiswa. Begitupun variabel kepuasan konsumen pada mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi kategori rendah 24,4% sebanyak 19 mahasiswa dan kategori sedang 52,6% sebanyak 41 mahasiswa serta kategori tinggi 23% sebanyak 18 mahasiswa. Riset ini memakai metode analisis *person product moment* yang dicoba buat memandang ikatan antara kedua variabel riset ialah mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang.

Bersumber pada hasil analisis di atas diperoleh kalau besarnya koefisien korelasi antara variabel mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen sebesar 0, 338 dengan signifikansi 0, 000 dimana $p < 0, 05$, hingga hasil ini menampilkan kalau mutu pelayanan akademik mempunyai ikatan yang signifikan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang.

$r = 0,338$ menampilkan terdapat ikatan mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen. Dengan demikian bisa dinyatakan kalau hipotesis yang diajukan teruji mutu pelayanan akademik mempunyai ikatan yang signifikan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang.

Penelitian ini mencoba menghubungkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki peranan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada mahasiswa. Sebagaimana salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah faktor kualitas pelayanan. Sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2009: 65), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila cocok dengan yang diharapkan. Dengan demikian kualitas pelayanan dalam menjalankan proses akademik harus terus ditingkatkan dalam suatu lembaga pendidikan.

Perihal ini selaras dengan riset terdahulu yang dicoba oleh Gifari Wahyu Wibisana, Sekolah Besar Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul ikatan mutu pelayanan akademik dengan tingkatan kepuasan mahasiswa keperawatan stikes jenderal a. yani Yogyakarta. Hasil riset menampilkan ada ikatan yang signifikan pelayanan akademik dengan tingkatan kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Mutu pelayanan akademik ialah aspek terutama yang terdapat di suatu akademi besar. Mutu pelayanan akademik ialah perbandingan antara pelayanan akademik yang dialami pelanggan ataupun stakeholders dengan mutu pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan ataupun stakeholders(Pakpahan, 2004 dalam Susanto, 2014).

Perguruan tinggi yang mempunyai mutu pelayanan akademik yang baik hendak bisa tingkatan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik yang terdapat di akademi besar, hendak membagikan khasiat untuk akademi besar tersebut, ialah mahasiswa hendak merekomendasikan akademi besar tersebut kepada keluarga, sahabat, serta orang lain. Buat itu akademi besar bisa lebih mencermati serta menjamin mutu layanan yang terdapat. Serta apabila pelayanan yang diberikan sudah baik serta membagikan kepuasan butuh ditingkatkan lagi serta apabila belum optimal serta kurang memuaskan butuh melaksanakan perbaikan- perbaikan.

Konsep dalam membagikan pelayanan yang bermutu ini sama dengan konsep berbuat perihal yang terbaik(akhsanu' amala) dalam islam, sebagaimana dalam(Angkatan laut(AL) Qur' an pesan Angkatan laut(AL) Khafi ayat 7):

إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لِّهَا لِيُنْبَلَوْهُمُ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا

Artinya: "Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang ada di bumi sebagai perhiasan baginya, untuk Kami menguji mereka, siapakah di antaranya yang terbaik perbuatannya" (Q.S Al-Khafi ;7).

Dari ayat ini dijelaskan bahwa berbuat yang terbaik merupakan unsure yang ditekankan, maknanya bahwa siapapun termasuk instansi harus memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan. Mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi telah membayar sejumlah biaya untuk mendapatkan layanan yang terbaik dari perguruan tinggi, sehingga perguruan tinggi harus memberikan layanan terbaik atau yang terjamin kualitasnya. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik antara perguruan tinggi dengan mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi tersebut.

Selanjutnya dalam konsep mengenai memberikan kepuasan terhadap konsumen ini tidak hanya sejalan dengan konsep jual beli modern, tetapi juga sejalan dengan konsep jual beli yang diajarkan dalam islam, sebagaimana firman Allah dalam Al- Qur'an surat (An- Nisa' ayat : 29),

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa suka sama suka merupakan unsur yang ditekankan, maknanya bahwa penyedia layanan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen suka dan merasakan kepuasan dan sebaliknya konsumen harus membayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diterima.

Bersumber pada hasil penjelasan yang sudah dipaparkan hingga bisa diambil kesimpulan kalau terdapat ikatan yang signifikan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. Sehingga hipotesis yang diajukan, kalau terdapat ikatan antara mutu pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program riset tasawuf serta psikoterapi fakultas ushuluddin serta pemikiran islam UIN raden fatah Palembang teruji serta bisa diterima.

4.6. Keterbatasan Penelitian

Riset ini masih mempunyai kelemahan. ada pula kelemahan riset ini ialah:

1. Jumlah item yang digunakan Try Out lumayan banyak, sehingga responden yang mengisi lembar statement merasa letih serta bosan.
2. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan secara online melalui google form dikarenakan keadaan pandemi Covid-19, sehingga peneliti hanya bisa

menunggu sampai responden selesai mengisi dan butuh waktu yang cukup lama.