

ABSTRACT

Name : Yoga Trisna Saputra
Study Program / Faculty : Islamic Psychology / Psychology
Title : *The Relationship Between Academic Service Quality and Consumer Satisfaction in Students of the Sufism and Psychotherapy Study Program, Faculty of Ushuluddin and Islamic Thought at UIN Raden Fatah Palembang*

This study discusses the relationship between the quality of academic services and satisfaction in students of Sufism and psychotherapy study programs at the Ushuluddin faculty and Islamic thought at UIN Raden Fatah Palembang. This study aims to determine whether there is a relationship between the quality of academic service and consumer satisfaction for students of the Sufism and psychotherapy study program, the faculty of ushuluddin and Islamic thought at UIN raden fatah Palembang. The population of this study amounted to 101 subjects consisting of students of the Sufism and psychotherapy study program of the ushuluddin faculty and Islamic thought UIN raden fatah Palembang. This research uses quantitative research methods with Correlation Product Moment analysis using the SPSS 21 for windows program. Based on the results of the analysis above, it is found that the correlation coefficient between the variables of academic service quality and customer satisfaction is 0.220 with a significance of 0.001 where $p = <0.05$, these results indicate that the quality of academic services has a significant relationship with customer satisfaction in study program students. Sufism and psychotherapy of the ushuluddin faculty and Islamic thought at UIN raden fatah Palembang. $r = 0.220$ indicates that there is a relationship between academic service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Academic Service Quality, Consumer Satisfaction*

INTISARI

Nama : Yoga Trisna Saputra
Program Studi/Fakultas : Psikologi Islam/Psikologi
Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang

Penelitian ini membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan pada mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi yang terdapat di fakultas Ushuluddin dan pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi fakultas ushuluddin dan pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. Populasi penelitian ini berjumlah 101 subjek yang terdiri dari mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi fakultas ushuluddin dan pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. Penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis *Correlation Product Moment* dengan menggunakan bantuan program SPSS 21 *for windows*. Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan

akademik dengan kepuasan konsumen sebesar 0,220 dengan signifikansi 0,001 dimana $p = < 0,05$, maka hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa program studi tasawuf dan psikoterapi fakultas ushuluddin dan pemikiran islam UIN raden fatah Palembang. $r = 0,220$ menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Konsumen