

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA
BELITUNG TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh:

YAKNES YULIANA

2011012

Fakultas Tarbiyah

Program Studi Pendidikan Agama Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

TAHUN 2025



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA
BELITUNGFAKULTAS TARBIYAH
PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**

Jalan Raya Petaling, Km. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor 976.1/PP.00.09/04/2025

Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Syekh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : Yaknes Yuliana
NIM : 2011012
Prodi : Pendidikan agama Islam
Fakultas : Tarbiyah
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA
BELITUNG TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25% pada skripsi yang disusunnya. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Bangka, 25 April 2025
Ka. Program Studi PAI

Dr. Febrina MA
NIP. 198002012015031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yaknes Yuliana

NIM : 2011012

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Pendidikan Agama Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2023/2024” ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, 23 April 2025

Yang Menyatakan

Yaknes Yuliana
NIM. 2011012



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS TARBIYAH

Jalan Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id
BANGKA 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Yaknes Yuliana
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
tempat

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Setelah membaca, mencermati dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan sebelumnya, baik dari segi isi, bahasa, serta teknik penulisan maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yaknes Yuliana
Nim : 2011012
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Pendidikan Agama Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2023/2024

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). harapan kami semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqsyahkan.

Demikian Nota Dinas Pembimbing ini kami buat, atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bangka, 23 April 2025

Pembimbing I,

Dr. Subri Hasan, M. S. I
NIP. 197403022006041001

Pembimbing II,

Priyangga Karunia Rahman, M. M. S. I
NIP. 197804022011011007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS TARBIYAH

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Bangka Belitung 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id Website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS KONSULTAN

Hal : Skripsi
Yaknes Yuliana

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yaknes Yuliana
NIM : 2011012
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Pendidikan Agama Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2023/2024

Telah layak diajukan kepada Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Demikian Nota Dinas Konsultan ini dibuat, atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bangka, 8 Mei 2025

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Muh. Misdar, M. Ag
NIDN. 2002056302

Eta Isnani Munawwaroh, M. Pd
NIP. 199107162018012001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS TARBIYAH
Jalan Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id, Website: www.iainsasbabel.ac.id
BANGKA 33173

PENGESAHAN

Nomor: 061.B9/FT/PP.00.9/05/2025

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2023/2024

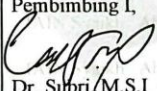
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yaknes Yuliana
NIM : 2011012
Fakultas : Tarbiyah
Program Studi : Pendidikan Agama Islam (PAI)

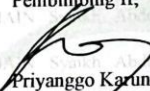
telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, tanggal 30 April 2025 dengan nilai A (86.70), dan dinyatakan sah dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Pd.

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

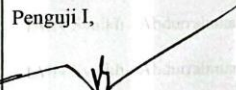
Pembimbing I,


Dr. Subri, M.S.I
NIP. 19740302 200604 1 001

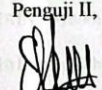
Pembimbing II,


Priyango Karunia Rahman, M.M.S.I
NIP. 19780402 201101 1 007

Penguji I,


Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag
NIP. 19630502 199403 1 003

Penguji II,


Eta Isnani Munawwaroh, M.Pd
NIP. 19910716 201801 2 001

Ketua Panitia


Eta Isnani Munawwaroh, M.Pd
NIP. 19910716 201801 2 001

Bangka, 15 Mei 2025

Dekan Fakultas Tarbiyah,


F. H. Soeha, M.A
NIP. 19750527 200501 2 008



HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teristimewa cinta pertama dan panutanku Bapak Basriyanto dan pintu surgaku Emak Hardiana. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan tinggi, namun mereka mampu senantiasa memberikan pendidikan yang terbaik, tak kenal lelah bekerja, mendoakan dan memberikan perhatian serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoha Bapak dan Emak sehat, Panjang umur dan bahagia selalu.
2. Kedua saudara/i ku, abang Yahyat yang telah ikut serta dalam proses menempuh pendidikan dan selalu bertanya kapan wisuda, serta adek Yulita Yuliana selalu bertanya kapan pulang. Terima kasih atas doa, cinta dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Seseorang yang ditemui pada semester akhir penulis. Dimas Wiyoga, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis. Telah mendengar keluh kesah dan memberikan semangat maupun materi kepada penulis.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan PAI A Angkatan 2022. Anggi Nurjannah S.Pd, Nadila Alfianti S.Pd, Olala Yuliani, dan Zunita Subakti S.Psi terima kasih

selalu memberikan semangat dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Organisasiku, KOPASSAS Bangka Belitung, WALHI Kep. Bangka Belitung, terima kasih atas rasa kekeluargaan, ilmu, dan amanah yang pernah diberikan.
6. Kepada diri sendiri Yaknes Yuliana, terima kasih telah berusaha untuk mewujudkan impian kedua orang tua dan menjadi sarjana pertama di keluarga. Dan berusaha menyelesaikan walaupun banyaknya kegiatan organisasi internal maupun eksternal kampus.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA
BELITUNG TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Yaknes Yuliana
NIM 2011012
Program Studi Pendidikan Agama Islam
Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri
Syaiikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Abstract

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu adanya permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa pada pelayanan akademik fakultas Tarbiyah membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tersebut. Hal itu disebabkan oleh harapan yang besar dari mahasiswa, sedangkan realitanya pelayanan akademik fakultas Tarbiyah belum bisa memenuhi harapan tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif metode ini juga mendukung generalisasi temuan dari sampel yang lebih besar, sehingga memberikan gambaran yang lebih luas tentang fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengukur variabel-variabel penelitian secara tepat, sehingga mendapatkan gambaran yang lebih akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1013 mahasiswa aktif dengan sampel yang didapatkan sejumlah 286. Pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Agama Islam. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel metode *probability sampling* berdasarkan teknik *proportional stratified random*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan akademik berada pada kategori baik. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan koefisien korelasi sebesar 0,928 dan nilai R^2 sebesar 0,860. Hal ini menunjukkan bahwa 86% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan akademik dan 14% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang lain. Dimensi pelayanan akademik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu, kehandalan (*reliability*) dan responsivitas (*responsiveness*), sedangkan dimensi kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang lebih rendah.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur bagi Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2023/2024. Shalawat beriringan salam tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad Saw. beserta para sahabat dan keluarga, yang telah membuka tabir kebenaran sebagai jalan keselamatan umat manusia yaitu dalam naungan agama Islam.

Penulisan Skripsi ini merupakan tugas akhir dari perkuliahan Program S1 Pendidikan Agama Islam, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Kebahagiaan dan kebanggaan tersendiri bagi penulis selama menempuh perjalanan S1, penulis bisa menyelesaikan penelitian ini. Namun, penulis juga menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

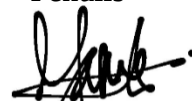
1. Bapak Dr. Irawan. M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
2. Ibu Dr. Soleha, M.A., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
3. Bapak Dr. Febrino, M.A., selaku Ketua program studi Pendidikan Agama Islam.

4. Bapak Dr Subri Hasan. M. S. I, selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I atas bimbingan, saran, kritik, dan koreksinya dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Priyango Karunia Rahman M. M. S. I., selaku Pembimbing II atas bimbingan, saran, kritik, dan koreksinya dalam penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan wawasan, keilmuan dan bantuan selama menyelesaikan studi.
7. Staf akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan banyak membantu dalam proses penelitian.
8. Untuk kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik.
9. Rekan-rekan seperjuangan mulai dari teman kelas, bimbingan, organisasi, yang dipertemukan oleh takdir dalam membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan do'a yang telah diberikan kepada penulis mendapat kebaikan dari Allah Swt. Skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisannya. Namun demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangannya, besar harapan penulis, skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Akhirnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, 23 April 2025

Penulis



Yaknes Yuliana

NIM. 2011012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KETERANGAN PLAGIASI	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS KONSULTAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka	9
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19

A. Kualitas Pelayanan Akademik	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik	19
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
3. Pengertian Akademik	25
4. Pengertian Pelayanan Akademik.....	26
5. Manfaat Kualitas Pelayanan Akademik	27
6. Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akademik	27
B. Kepuasan Mahasiswa.....	29
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	29
2. Definisi Mahasiswa	31
3. Indikator Kepuasan Mahasiswa	32
4. Manfaat Kepuasan Mahasiswa.....	35
5. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	36
6. Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	37
7. Hubungan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
1. Tempat Penelitian.....	40
2. Waktu Penelitian	41
C. Sumber Data.....	41
1. Data Primer	42

2. Data Sekunder	42
D. Variabel Penelitian	42
E. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
F. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Observasi (Pengamatan)	47
2. Angket (Kuesioner)	47
3. Dokumentasi	47
G. Instrumen Penelitian	48
H. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Statistik Deskriptif	52
4. Uji Korelasi	52
5. Analisis Regresi Linear Sederhana	53
6. Uji Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1. Sejarah Singkat IAIN SAS Bangka Belitung	56
2. Jumlah Mahasiswa	56
3. Layanan Akademik	57
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	59

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Akademik	59
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa	61
C. Uji Deskriptif	62
D. Uji Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y	74
E. Uji Regresi Linear Sederhana	75
F. Uji Determinasi	76
G. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel	43
Tabel 3.3 Populasi Penelitian	44
Tabel 3.4 Skala Likert	48
Tabel 3.5 Indikator Penelitian	48
Tabel 3.6 Interpretasi Terhadap Tingkat Hubungan	53
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa	56
Tabel 4.2 Layanan Akademik	57
Tabel 4.3 Uji Validitas Pelayanan Akademik	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Akademik	60
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	61
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa	62
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Variabel X	62
Tabel 4.8 Frekuensi Aspek <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.9 Frekuensi Aspek <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.10 Frekuensi Aspek <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.11 Frekuensi Aspek <i>Emphaty</i>	69
Tabel 4.12 Aspek <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.13 Uji Deskriptif Variabel Y	71
Tabel 4.14 Frekuensi Variabel Y	72
Tabel 4.15 Uji Korelasi	74
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Persial)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aspek <i>Tangible</i>	63
Gambar 4.2 Aspek <i>Responsiveness</i>	66
Gambar 4.3 Aspek <i>Reliability</i>	68
Gambar 4.4 Aspek <i>Emphaty</i>	69
Gambar 4.5 Aspek <i>Assurance</i>	71
Gambar 4.6 Aspek Data Kepuasan Mahasiswa	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Data Kuesioner Variabel X

Lampiran 2 Tabel Data Kuesioner Variabel Y

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Uji Validitas Variabel X

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Variabel Y

Lampiran 6 Uji Korelasi Variabel X dan Variabel Y

Lampiran 7 Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 8 Distribusi Pelayanan Akademik Variabel X

Lampiran 9 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Variabel Y

Lampiran 10 Kartu Bimbingan

Lampiran 11 SK Pembimbing