

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum obyek penelitian

1. Sejarah

Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan salah satu Jurusan yang terdapat di bawah naungan Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya. Jurusan Manajemen Dakwah berdiri pada tahun 1996, dengan nomor SK pendirian program studi: 55/pp.00.9/SK/p/96. Tanggal 27 Juni 1996⁴⁴. Program Studi Manajemen Dakwah memulai proses penyelenggaraan perkuliahan pada tahun 1997. Hingga saat ini sudah sekitar 16 angkatan lulusan Manajemen Dakwah yang dihasilkan, dan mereka tersebar di seantero Indonesia dengan aneka profesi, baik yang bersinggungan langsung atau yang tidak berhubungan langsung dengan bidang Manajemen Dakwah dan Kewirausahaan⁴⁵.

Program Studi Manajemen Dakwah baru dimulai menerima mahasiswa baru pada tahun 1997 saat musim tahun ajaran baru. Ketua jurusan yang pertama memimpikan Program Studi Manajemen Dakwah adalah Prof. Dr. H. Shonhadji, DIP. IS. Beliau ketika itu hanya menjabat selama 1 tahun. Dikarenakan beliau telah menjadi Dekan Fakultas

⁴⁴ Manajemen Dakwah, 2011, *BAN-PT Akreditasi Program Studi Sarjana –Borang Akreditasi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya*. hal. 1.

⁴⁵ Dokumen 1 Kurikulum Program Studi Manajemen Dakwah, 2013. Hal. 2.

Dakwah. Beliau tidak bisa lagi meneruskan jabatan sebagai ketua Program Studi Manajemen Dakwah. Program Studi Manajemen Dakwah pertamakali menerima mahasiswa baru berjumlah 33 orang dan pada waktu itu hanya dibuka 1 kelas *regular*⁴⁶.

Pada angkatan ke dua, Program Studi Manajemen Dakwah tetap membuka 1 kelas *regular*. Jumlah mahasiswa aktif pada waktu itu sebanyak 30 mahasiswa⁴⁷. Di tahun kedua ini ketua Program Studi Manajemen Dakwah sudah digantikan oleh Bpk. Drs. H. A. Isa Anshori, MSi. Dengan sekretaris jurusan yang pada waktu itu dijabat oleh Bpk. H. Ah. Ali Arifin, MM. periode kepemimpinan ini berjalan sampai pada tahun 2001.⁴⁸

Namun pada angkatan ke tiga ini baru dibuka 2 kelas untuk Program Studi Manajemen Dakwah. Saat itu di isi oleh 61 mahasiswa aktif. Selanjutnya pada tahun 2000 Program Studi Manajemen Dakwah berhasil memperoleh jumlah mahasiswa baru hingga 70 mahasiswa melalui jalur seleksi PMDK, SPMB, dan SNMPTN. Kemudian pada tahun 2001 lebih meningkat lagi menjadi 76 mahasiswa baru yang masuk di Program Studi Manajemen Dakwah.⁴⁹

⁴⁶ Data Base Daftar Alumni Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 1997.

⁴⁷ Data Base Daftar Alumni Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 1998.

⁴⁸ Ifa Ratnasari, 2013, *Persepsi Mahasiswa Jurusan MD Terhadap Keberadaan Program Studi Manajemen Dakwah Iain Sunan Ampel Surabaya*, skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya.

⁴⁹ Data Base Alumni Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 1999-2001.

Pada tahun 2002 hingga tahun 2005 Kepala Program Studi Manajemen Dakwah di pimpin oleh Drs. H. Nadim Zuhdi, MM dengan sekretaris jurusan pada waktu itu adalah Bpk. Bambang Subandi, M.Ag. pada periode ini ada penurunan jumlah mahasiswa baru, yakni pada tahun 2002. Mahasiswa yang masuk pada Program Studi Manajemen Dakwah sebanyak 34 mahasiswa. Selanjutnya pada angkatan tahun 2003 terdapat 32 mahasiswa. Tahun 2004 Program Studi Manajemen Dakwah mendapatkan mahasiswa baru sejumlah 33 mahasiswa. Terakhir pada tahun 2005, jurusan ini hanya mendapatkan mahasiswa sejumlah 26.⁵⁰

Di tahun 2006 terjadi pergantian kepemimpinan. Dimana kepemimpinan Program Studi Manajemen Dakwah pada waktu itu dijabat oleh Dr. H. Sja'roni, M.Ag dan sekretaris jurusannya adalah Drs. Taqwim Suji. Pada awal kepemimpinan di tahun 2006 ini, mahasiswa yang terseleksi masuk ke Program Studi Manajemen Dakwah hanya berjumlah 19 mahasiswa.

Selanjutnya pada tahun 2007 mengalami peningkatan jumlah mahasiswa baru. Yakni sejumlah 43 orang mahasiswa yang terseleksi masuk ke Program Studi Manajemen Dakwah.⁵¹ Pada tahun 2008, mahasiswa baru yang masuk di Program Studi Manajemen Dakwah semakin meningkat, yakni sejumlah 55 mahasiswa.⁵²

⁵⁰ Data Base Alumni Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2002-2005.

⁵¹ Data Base SIAKAD Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2006-2007.

⁵² Data Base SIAKAD Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2008.

Pada tahun 2009 ada pergantian kepemimpinan, di tahun ini Ketua Program Studi Manajemen Dakwah di pegang oleh Drs. Abd Rahman Chudlori, MM. dengan sekretaris jurusan Bpk Aun Falestien Faletehan, MHRM. Pada tanggal 14 April 2009 baru keluar akreditasi program studi dengan nomor SK; Dj.I/197/2009.⁵³ Pada tahun 2009 ini mahasiswa baru yang terdaftar berjumlah 54 mahasiswa. Kemudian di tahun 2010 mengalami peningkatan, yakni sejumlah 84 mahasiswa baru yang masuk di Program Studi Manajemen Dakwah.

Kemudian di tahun 2011 jumlah mahasiswa baru yang terseleksi masuk ke Program Studi Manajemen Dakwah sejumlah 78 mahasiswa. Tahun 2012 Program Studi Manajemen Dakwah mengalami peningkatan peminat yang signifikan, yakni sejumlah 89 mahasiswa baru.⁵⁴

Sebagaimana dari hasil indeks perolehan jumlah mahasiswa baru Program Studi Manajemen Dakwah dapat dijelaskan melalui tabel 4.1 berikut:

⁵³ Manajemen Dakwah, 2011, *BAN-PT Akreditasi Program Studi Sarjana-Borang Akreditasi Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya*. Hal. 1.

⁵⁴ Data Base SIAKAD Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2009-2012.

Tabel 4.1 indeks perolehan jumlah mahasiswa baru
Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya

TAHUN AJARAN	JUMLAH MAHASISWA	JUMLAH KELAS	KAJUR DAN SEKJUR
1997-1998	33	1	Drs. H. Shonhaji, DIP. IS.
1998-1999	30	1	Drs. H. A. Isa Anshori, MSi. & Drs. H. Ah. Ali Arifin, MM.
1999-2000	61	2	
2000-2001	70	2	
2001-2002	76	2	
2002-2003	34	1	Drs. H. Nadim Zuhdi, MM & Bambang Subandi, M.Ag
2003-2004	32	1	
2004-2005	33	1	
2005-2006	26	1	
2006-2007	19	1	Dr. H. Sja'roni M.Ag & Drs. M. Taqwim Suji
2007-2008	43	1	

Sumber : akademik fakultas yang di olah oleh peneliti

Lanjutan tabel 4.1 indeks perolehan jumlah mahasiswa baru
Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya

2008-2009	55	2	
2009-2010	54	2	Drs. H. Abd. Rahman Chudhlori, MM & Aun Falestien Faletehan, MHRM
2010-2011	84	2	
2011-2012	78	2	
2012-2013	89	2	
2013-2014	80	2	Aun Falestien Faletehan, MHRM & M. Anshori, M. Fil. I.

Sumber : akademik fakultas yang di olah oleh peneliti

Di bawah kendali dan tata pamong Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya, redaksi visi jurusan selalu berkembang dari masa ke masa terkait dengan perubahan personel pengelola jurusan. Apalagi hal-hal yang terkait dengan misi, tujuan, sasaran, dan program kerja, tentu akan berkembang lebih cepat lagi karena tuntutan era dan kondisi masyarakat sekitar. Visi Program Studi Manajemen Dakwah adalah “menjadi institusi pendidikan manajemen dakwah yang progresif, mampu beradaptasi, dan *learning faster*.” Penggunaan istilah *learning faster* atau belajar cepat mengadopsi teori

pembelajaran organisasi (*organizational learning*) yang disengaja untuk memantik perubahan di dalam pengelolaan Program Studi Manajemen Dakwah.

Berdasarkan visi tersebut, maka Program Studi Manajemen Dakwah (yang terbilang berusia muda bilamana melihat struktur kepengurusannya yang memang baru diisi oleh orang-orang baru semenjak tahun 2010) kemudian melakukan banyak perubahan mulai dari pembentukan kultur akademik dan administrasi yang baru sehingga memancing keharmonisan antara mahasiswa dan dosen, pelayanan administrasi yang cepat dan responsif, dan proses bimbingan akademik yang fleksibel.

Kurikulum hasil *review* dan *redesign* di tahun 2012 menghasilkan sebuah struktur kurikulum yang menekankan pada aspek tuntutan pasar dan modifikasi pengembangan keilmuan manajemen dan *entrepreneurship*⁵⁵.

Berdasarkan SK Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya No.in.02/1/kp.07.6/285E/p/2013 tanggal 2 september 2013 tentang penerapan rumpun jurusan dan program studi, bahwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya memiliki 4 (empat) rumpun jurusan yang didalamnya menaungi beberapa Program Studi. Empat jurusan tersebut yaitu:

⁵⁵ Dokumen 1 Kurikulum Program Studi Manajemen Dakwah, 2013. Hal. 2-3.

- a. Jurusan Komunikasi
- b. Jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat
- c. Jurusan Bimbingan Konseling dan kesejahteraan sosial
- d. Jurusan ilmu sosial.

Dalam jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat ini menaungi 2 (dua) program studi, yakni

- a. Program Studi Manajemen Dakwah (MD)
- b. Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

Berdasarkan SK Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya tanggal 18 November 2013 tentang pengangkatan ketua dan sekretaris jurusan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya periode 2013-2017. Ditetapkan bahwa ketua jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat adalah Bapak Aun Falestien Faletahan, S. Sos. I, M. Fil. I, MHRM. dan sekretaris Jurusan yang dipegang oleh Bapak M. Anshori, M. Fil. I.

Salah satu program studi yang dinaungi oleh jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat adalah program studi Manajemen Dakwah. Berdasarkan SK Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya tanggal 21 November 2013 No: In.02/1/kp.07.6/401/p/2013 tentang pengangkatan ketua program studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, bahwa ketua program studi Manajemen Dakwah adalah Bapak Ir. Muhamad Ahsan,

MM. sementara untuk Sekretaris Program Studi masih dalam tahap wacana, sehingga Ketua Prodi belum memiliki Sekretaris Prodi.

2. Letak Geografis

UIN Sunan Ampel Surabaya beralamat di jl. Jend. A. Yani No. 117 Surabaya dengan letak geografis sebagai berikut:

Sebelah utara	: Jatim Expo
Sebelah timur	: Jalan Raya Jemursari
Sebelah selatan	: Jalan Raya Jemur Handayani
Sebelah barat	: Universitas Bhayangkara Surabaya

3. Visi dan Misi Program Studi Manajemen Dakwah

Berdasarkan keputusan Rektor No. in.02/1/pp.00.9/269/p/2013 ditetapkan bahwa visi dan misi Program Studi Manajemen Dakwah adalah sebagai berikut:

a. Visi Program Studi Manajemen Dakwah

Visi Program Studi Manajemen Dakwah adalah menjadi institusi pendidikan Manajemen Dakwah yang progresif, mampu beradaptasi dan *learning faster*⁵⁶.

b. Misi Program Studi Manajemen Dakwah

- 1) Melaksanakan transformasi keilmuan manajemen secara efektif.
- 2) Meningkatkan riset aksi manajemen.

⁵⁶ Dokumen 1 Kurikulum Program Studi Manajemen Dakwah, 2013. Hal. 03.

- 3) Memperbanyak kolaborasi (*network enhancement*) dengan perusahaan akseleratif dan lembaga dakwah agar tercipta keselarasan antara teori dan praktek.
- 4) Melakukan *benchmarking* dan *transferring knowledge* terhadap masyarakat dan organisasi dalam rangka ketauladanan manajemen⁵⁷.

4. Tujuan Berdirinya Program Studi Manajemen Dakwah

Tujuan berdirinya Program Studi Manajemen Dakwah adalah:

- a. Melahirkan lulusan yang unggul dan professional dibidang kewirausahaan islam dan kelembagaan islam
- b. Menghasilkan riset yang aplikatif dibidang manajemen kewirausahaan islam dan kelembagaan.
- c. Menciptakan pola kerjasama yang saling menguntungkan dengan lembaga atau perusahaan untuk memperkokoh pendalaman studi kemanajerialan.
- d. Memproduksi teori-teori kontemporer dan model-model pengelolaan organisasi yang selaras dengan perkembangan era.

5. Sasaran Program Studi

- a. Menyusun desain kurikulum dan struktur silabi yang memiliki komposisi 30% praktek dan 70% teori dikelas.

⁵⁷ Dokumen 1 Kurikulum Program Studi Manajemen Dakwah, 2013. Hal. 20.

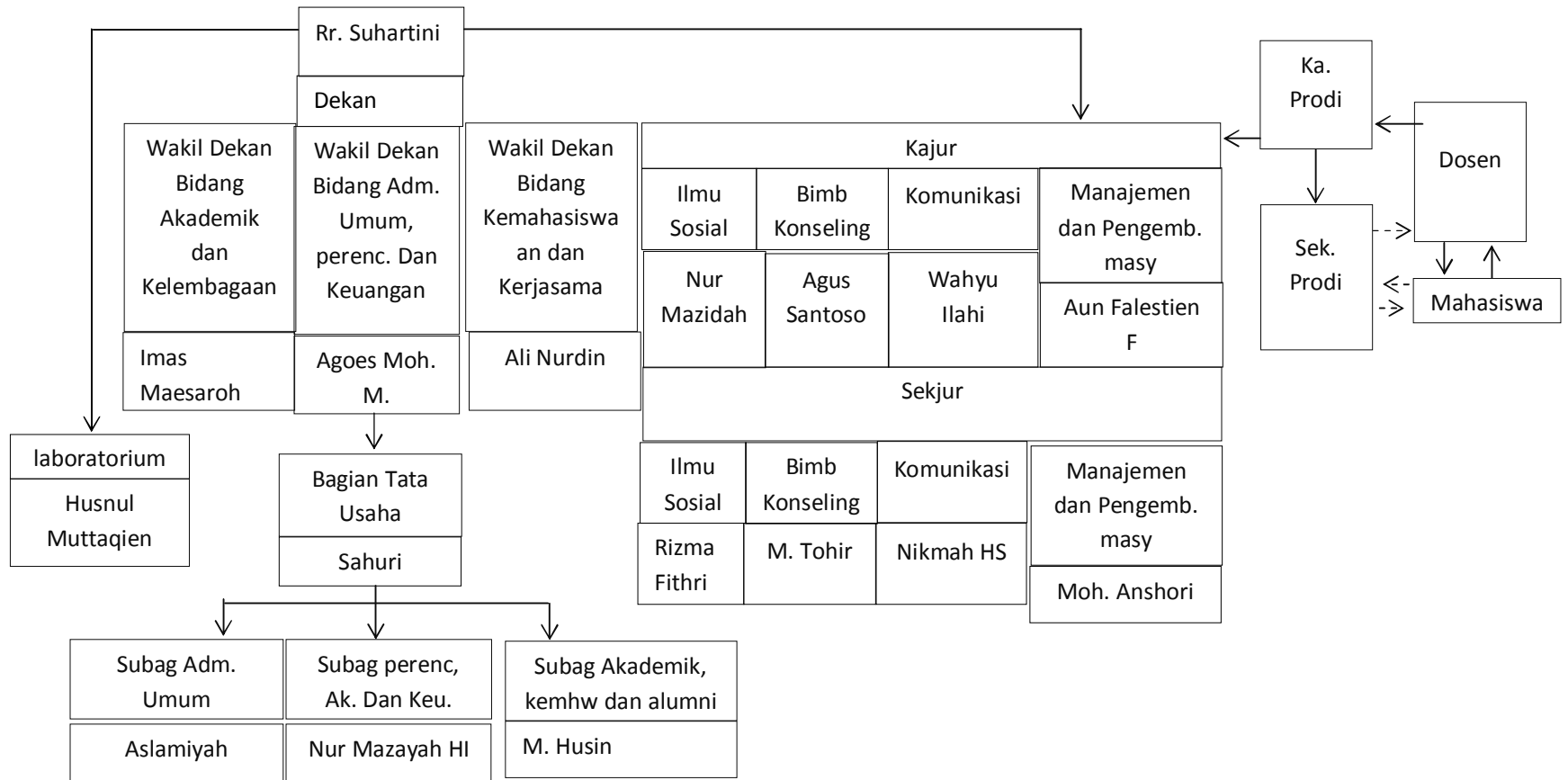
- b. Menggalakan kerjasama dengan lembaga/perusahaan untuk mensupport program pencapaian kompetensi mahasiswa dengan melibatkan dosen.
- c. Menjalankan system perkuliahan berbasis *e-learning* dengan model pembelajaran kooperatif untuk menjamin kelancaran dan pengayaan materi sehingga tumbuh keterampilan sosial peserta didik.
- d. Mengarahkan penelitian dosen dan penulisan skripsi mahasiswa untuk menghasilkan dokumen riset yang aplikatif.
- e. Menjalankan *system student advisory* untuk membantu memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa.
- f. Mengembangkan hasil penelitian menjadi pseudo teori dan model-model pengelolaan organisasi yang selaras dengan perkembangan era⁵⁸.

6. Struktur Organisasi

Berdasarkan peraturan menteri agama republik Indonesia nomor 8 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya menetapkan bahwa struktur organisasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah sebagai berikut:

⁵⁸ Dokumen 1 Kurikulum Program Studi Manajemen Dakwah, 2013. Hal. 20-21.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi (sumber data dari akademik fakultas)



Sumber : data dari Fakultas Dakwah dan Ko,umikasi

7. Job Description

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pasal 11 menetapkan bahwa organisasi Fakultas Dakwah terdiri atas :

- a. Dekan dan Wakil Dekan
- b. Jurusan
- c. Laboratorium; dan
- d. Bagian Tata Usaha.

1) Paragraf 2 Dekan dan Wakil Dekan

(a) Pasal 12

Dekan sebagaimana dimaksud pada pasal 11 huruf a mempunyai tugas memimpin dan mengelola penyelenggaraan pendidikan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (1) dan pasal 9 sesuai dengan kebijakan Rektor.

(b) Pasal 13

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 Dekan dibantu oleh 3 (tiga) orang wakil Dekan.

(c) Pasal 14

Wakil dekan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 terdiri dari:

- (1) Wakil Dekan bidang Akademik dan kelembagaan yang mempunyai tugas membantu Dekan dalam bidang Akademik dan kelembagaan;
- (2) Wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan yang mempunyai tugas membantu dekan dalam bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan; dan
- (3) Wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama yang mempunyai tugas membantu dekan dalam bidang kemahasiswaan, alumni dan kerjasama.

2) Paragraf 3 jurusan

(a) Pasal 15

- (1) Jurusan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 huruf b merupakan satuan pelaksana Akademik pada Fakultas yang mempunyai tugas menyelenggarakan program studi dalam 1 (satu) disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- (2) Jurusan sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada dekan.

(b) Pasal 16

Jurusan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 huruf b terdiri atas:

- (1) Ketua jurusan;
- (2) Sekertaris jurusan;
- (3) Ketua program studi;
- (4) Sekretaris program studi; dan
- (5) Dosen.

(c) Pasal 17

Ketua jurusan sebagaimana dimaksud pasal 16 huruf a mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyelenggaraan program studi sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1) berdasarkan kebijakan dekan.

(d) Pasal 18

Sekretaris jurusan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 huruf b mempunyai tugas membantu ketua jurusan dalam bidang penyelenggaraan jurusan dan pelaporan.

(e) Pasal 19

Ketua program studi sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 huruf c mempunyai tugas membantu ketua jurusan dalam penyelenggaraan dan penjamin mutu program studi sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1) berdasarkan kebijakan dekan.

(f) Pasal 20

Sekretaris program studi sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 huruf d mempunyai tugas membantu ketua program studi dalam bidang penyelenggaraan program studi dan pelaporan.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 17 tahun 2013 tentang jabatan fungsional dosen dan angka kreditnya dalam rincian kegiatan dan unsur yang dinilai dalam pemberian angka kredit pada pasal 8 menetapkan:

a. Rincian kegiatan jabatan Akademik dosen, sebagaimana berikut:

- 1) Melaksanakan perkuliahan/tutorial dan membimbing, menguji serta menyelenggarakan pendidikan di laboratorium, praktik keguruan bengkel/studio/kebun pada Fakultas/Sekolah Tinggi/Akademik/Politeknik sendiri, pada Fakultas lain dalam lingkungan Universitas/Institut sendiri, maupun di luar perguruan tinggi sendiri secara melembaga tiap sks (paling banyak 12 sks) per semester;
- 2) Membimbing mahasiswa seminar;
- 3) Membimbing mahasiswa kuliah kerja nyata, praktek kerja nyata, dan praktek kerja lapangan;
- 4) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing utama dalam menghasilkan disertasi;
- 5) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing utama dalam menghasilkan tesis;

- 6) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing utama dalam menghasilkan skripsi;
- 7) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing utama dalam menghasilkan laporan akhir studi;
- 8) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing pendamping/pembantu dalam menghasilkan disertasi;
- 9) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing pendamping/pembantu dalam menghasilkan tesis;
- 10) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing pendamping/pembantu dalam menghasilkan skripsi;
- 11) Membimbing dan ikut membimbing sebagai pembimbing pendamping/pembantu dalam menghasilkan laporan akhir studi;
- 12) Bertugas sebagai ketua penguji pada ujian akhir;
- 13) Bertugas sebagai anggota penguji pada ujian akhir;
- 14) Melakukan kegiatan pengembangan program kuliah;
- 15) Melakukan kegiatan pengembangan program kuliah;
- 16) Mengembangkan bahan pengajaran dalam bentuk buku;
- 17) Mengembangkan bahan pengajaran dalam bentuk diktat, modul, petunjuk praktikum, model, alat bantu, audio visual, dan naskah tutorial;
- 18) Melakukan kegiatan orasi ilmiah pada perguruan tinggi tiap tahun;
- 19) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai Rektor;

- 20) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai pembantu Rektor/Dekan/Direktur program pasca sarjana;
- 21) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai ketua Sekolah Tinggi/pembantu dekan/asisten direktur program pasca sarjana/direktur Politeknik;
- 22) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai ketua Sekolah Tinggi/pembantu direktur Politeknik;
- 23) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai direktur Akademi;
- 24) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai pembantu direktur Akademi/ketua jurusan/bagian pada Universitas/Institut/Sekolah Tinggi;
- 25) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai ketua jurusan pada Politeknik/Akademi/skretaris jurusan/bagian pada Universitas/Institut/Sekolah Tinggi;
- 26) Menduduki jabatan pimpinan perguruan tinggi sebagai sekretaris jurusan pada Politeknik/Akademi dan kepala laboratorium Universitas/Institut/Sekolah Tinggi/Politeknik/akademi;
- 27) Membimbing pencangkakan kepada Akademik dosen yang lebih rendah jabatannya;
- 28) Membimbing secara regular kepada Akademik dosen yang lebih rendah jabatannya;
- 29) Melaksanakan kegiatan datasering;

- 30) Melakukan kegiatan pencangkakan Akademik dosen;
- 31) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam bentuk monograf;
- 32) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam bentuk buku referensi;
- 33) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah tingkat internasional;
- 34) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah tingkat nasional terakreditasi;
- 35) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah tingkat nasional;
- 36) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam seminar dan disajikan tingkat internasional;
- 37) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan dalam seminar dan disajikan tingkat nasional;
- 38) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan di seminar dalam bentuk poster tingkat internasional;
- 39) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan di seminar dalam bentuk poster tingkat nasional;
- 40) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang dipublikasikan di dalam Koran/majalah populer/umum;

- 41) Menghasilkan karya ilmiah hasil penelitian atau pemikiran yang tidak dipublikasikan (tersimpan di perpustakaan perguruan tinggi);
- 42) Menerjemahkan/penyaduran buku ilmiah yang diterbitkan dan diedarkan tingkat nasional;
- 43) Mengedit/menyunting karya ilmiah yang diterbitkan dan diedarkan tingkat nasional;
- 44) Membuat rencana dan karya teknologi yang dipatenkan tingkat internasional;
- 45) Membuat rencana dan karya teknologi yang dipatenkan tingkat nasional;
- 46) Membuat rencana dan karya teknologi, rancangan dan karya seni monumental/seni pertunjukan/karya sastra tingkat internasional;
- 47) Membuat rencana dan karya teknologi, rancangan dan karya seni monumental/seni pertunjukan/karya sastra tingkat nasional;
- 48) Membuat rencana dan karya teknologi, rancangan dan karya seni monumental/seni pertunjukan/karya sastra tingkat local;
- 49) Menduduki jabatan pimpinan pada lembaga pemerintahan/pejabat Negara yang harus dibebaskan dari jabatan organiknya;
- 50) Melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat;
- 51) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram dalam satu semester atau lebih di tingkat internasional;

- 52) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram dalam satu semester atau lebih di tingkat nasional;
- 53) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram dalam satu semester atau lebih di tingkat local;
- 54) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram kurang dari satu semester dan minimal satu bulan di tingkat internasional;
- 55) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram kurang dari satu semester dan minimal satu bulan di tingkat nasional;
- 56) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara terjadwal/terprogram kurang dari satu semester dan minimal satu bulan di tingkat local;
- 57) Memberikan latihan / penyuluhan / penataran / ceramah pada masyarakat secara isidental;
- 58) Memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintah dan pembangunan berdasarkan bidang keahlian;
- 59) Memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintah dan pembangunan berdasarkan penugasan lembaga perguruan tinggi;

- 60) Memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintah dan pembangunan berdasarkan fungsi/jabatan; dan
- 61) Membuat/menulis karya pengabdian kepada masyarakat yang tidak dipublikasikan.

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.⁵⁹

Singarimbun dalam Kristiningsin mengatakan bahwa cara mengukur validitas bisa menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan metode korelasi *product moment* pearson. Jika hasil korelasi antara tiap-tiap pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil signifikan (signifikansi $< 0,05$ dan korelasi $> 0,4$), maka item pertanyaan tersebut valid yang berarti memiliki validitas konstruk. Sementara apabila ada item pertanyaan yang belum valid, maka pertanyaan itu dibuang.

1. Uji validitas instrument kuesioner variabel X (kualitas pelayanan)
2. Uji validitas instrument kuesioner variabel Y (kepuasan).

⁵⁹ Ivan Gumilar, 2007, *Metode Riset Bisnis & Manajemen*, Bandung, hal. 20.

Sehubungan dengan validitas data instrument, maka disini akan disajikan data hasil ringkasan dari alat uji SPSS 18. proses uji validitas selengkapnya akan tercantum dalam lampiran.

Tabel 4.2

Rangkuman hasil uji validitas variabel (X) kualitas pelayanan

No soal	r hitung	Syarat	Keterangan
1	0,280	> 0,4	Item soal tidak valid
2	0,476	> 0,4	Item soal valid
3	0,340	> 0,4	Item soal tidak valid
4	0,401	> 0,4	Item soal valid
5	0,429	> 0,4	Item soal valid
6	0,323	> 0,4	Item soal tidak valid
7	0,451	> 0,4	Item soal valid
8	0,496	> 0,4	Item soal valid
9	0,531	> 0,4	Item soal valid
10	0,455	> 0,4	Item soal valid
11	0,530	> 0,4	Item soal valid
12	0,406	> 0,4	Item soal valid
13	0,529	> 0,4	Item soal valid
14	0,302	> 0,4	Item soal tidak valid
15	0,517	> 0,4	Item soal valid
16	0,403	> 0,4	Item soal valid
17	0,572	> 0,4	Item soal valid
18	0,595	> 0,4	Item soal valid
19	0,341	> 0,4	Item soal tidak valid

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Tabel 4.2

Rangkuman hasil uji validitas variabel (X) kualitas pelayanan (hasil pengolahan data oleh peneliti)

20	0.492	> 0,4	Item soal valid
----	-------	-------	-----------------

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Dari tabel data di atas pada instrument nomer 1, 3, 6, 14, 19 dinyatakan sebagai item yang tidak valid/gugur. Karena nilainya kurang dari 0,4.⁶⁰ Sehingga angket dari variabel kualitas pelayanan yang akan kita gunakan untuk meneliti 74 responden ini menjadi 15 item pertanyaan, karena terdapat 5 pertanyaan yang di anggap tidak valid dan di haruskan untuk dihapus dan tidak dapat digunakan dalam proses penggalian data.

Tabel 4.3

Rangkuman hasil uji validitas variabel (Y) kepuasan

No soal	r tabel	Syarat	Keterangan
1	0.395	> 0,4	Item soal tidak valid
2	0.487	> 0,4	Item soal valid
3	0,657	> 0,4	Item soal valid
4	0,404	> 0,4	Item soal valid
5	0,576	> 0,4	Item soal valid
6	0,595	> 0,4	Item soal valid
7	0,576	> 0,4	Item soal valid
8	0,450	> 0,4	Item soal valid
9	0,573	> 0,4	Item soal valid
10	0,359	> 0,4	Item soal tidak valid

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

⁶⁰ Kristiningsih dkk, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 22.

Lanjutan tabel 4.3

Rangkuman hasil uji validitas variabel (Y) kepuasan

11	0,559	> 0,4	Item soal valid
12	0,495	> 0,4	Item soal valid

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Dari tabel data di atas pada instrument nomer 1, 10 dinyatakan sebagai item yang tidak valid/gugur. Karena nilainya kurang dari 0,4.⁶¹ Sehingga angket dari variabel kualitas pelayanan yang akan kita gunakan untuk meneliti 74 respnden ini menjadi 10 item pertanyaan, karena terdapat 2 pertanyaan yang di anggap tidak valid dan di haruskan untuk dihapus dan tidak dapat digunakan dalam proses penggalian data.

Dari dua tabel di atas dapat diketahui bahwa instrument pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat untuk menggali data di lapangan ada 25 item pertanyaan.

C. Penyajian Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data hasil penelitian sesuai dengan jawaban responden sebagai sampel penelitian. Sesuai dengan metodologi penelitian dan teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini maka langkah-langkah yang ditempuh dalam penyajian data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

⁶¹ Kristiningsih dkk, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 22.

1. Membuat tabel berisi kolom untuk pernyataan dari masing-masing indikator penelitian.
2. Membuat tabel rekapitulasi jawaban terhadap indikator-indikator dari variabel-variabel.
3. Membuat tabel yang berisi tentang rekapitulasi hasil perhitungan untuk skor dari variabel.

Untuk memperinci data yang disajikan, peneliti mengklasifikasikan menjadi dua yaitu variabel kualitas pelayanan dosen (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebagai berikut :

1. Data kualitas pelayanan

Dibawah ini merupakan data yang berasal dari angket yang telah disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi tiap-tiap jawaban, peneliti membuat tabel dengan urutan sebagai berikut :

- a. Tabel 4.4 adalah jawaban responden pada indikator *reliability*.
- b. Tabel 4.5 adalah jawaban responden pada indikator *responsive*.
- c. Tabel 4.6 adalah jawaban responden pada indikator *competence*.
- d. Tabel 4.7 adalah jawaban responden pada indikator *access*.
- e. Tabel 4.8 adalah jawaban responden pada indikator *courtesy*.
- f. Tabel 4.9 adalah jawaban responden pada indikator *communication*.
- g. Tabel 4.10 adalah jawaban responden pada indikator *credibility*.
- h. Tabel 4.11 adalah jawaban responden pada indikator *understanding*.

i. Tabel 4.12 adalah jawaban responden pada indikator *tangible*.

Masing-masing tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Jawaban untuk sub variabel *reliability*

No	Pernyataan P	Selalu	Ser in g	Kadang -kadang	Hampi r tidak pernah	Tidak pernah	jml
l a d a t a	Dosen menyelesaikan tugas memberikan materi kuliah kepada mahasiswa sesuai dengan waktu yang ditentukan	14	31	26	2	1	74
Total	<i>RELIABILITY</i>	19%	42%	35%	2,7%	1,3%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas digambarkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan dosen terhadap mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah pada aspek *Reliability*. Yakni dari 74 mahasiswa, terdapat 42% yang menilai bahwa dosen sering menonjolkan sisi *reliability*-nya dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Sementara 35% mahasiswa mengatakan bahwa dosen kadang-kadang menonjolkan aspek *reliability*

pada proses pemberian layanan, 19% mengatakan selalu, 2,7% hampir tidak pernah, dan 1,3% mengatakan tidak pernah.

Tabel 4.5
Jawaban untuk sub variabel *responsive*

No	Pernyataan	selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Dosen memberi waktu untuk sesi Tanya jawab mengenai materi perkuliahan pada saat jam kuliah berlangsung.	31	27	14	2	-	74
Total	<i>RESPONSIVE</i>	42%	36,3%	19%	2,7%	0%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Dari tabel di atas digambarkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dosen dinilai selalu *responsive* oleh 42% mahasiswa dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2011, 36,3% mahasiswa mengatakan dosen sering *responsive*, 19% mengatakan dosen kadang-kadang *responsive*, 2,7% mengatakan dosen hampir tidak pernah *responsive*

terhadap mahasiswa, dan 0% yang mengatakan dosen tidak pernah *Responsive* terhadap mahasiswa.

Tabel 4.6
Jawaban untuk sub variabel *competence*

No	Pernyataan	Selalu	sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	dosen memberikan matakuliah sesuai dengan kompetensi/kemampuan yang dimilikinya	24	27	19	1	3	74
Total	<i>COMPETENCE</i>	32,4%	36,3	26%	1,3%	4%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas digambarkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. 36,3% mahasiswa dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2011 menilai dosen sering *competence* dalam memberikan pelayanan, 32,4% mahasiswa mengatakan dosen selalu *competence* dalam memberikan pelayanan, 26% mengatakan dosen kadang-kadang *competence*, 1,3% mengatakan dosen hampir tidak pernah *competence* dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, dan 4% yang mengatakan dosen tidak pernah *competence* dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Tabel 4.7
Jawaban untuk sub variabel *aces*

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang -kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Dosen berkenan melayani konsultasi materi perkuliahan melalui SMS, telepon, email, serta media komunikasi lainnya	12	23	34	5	-	74
Total	<i>ACCES</i>	16,2%	31%	46%	6,8%	0%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dari 74 mahasiswa, 46% mahasiswa mengatakan bahwa dosen kadang-kadang memberi *aces* yang mudah terhadap mahasiswa, sementara 31% menilai dosen sering memberikan *aces* yang mudah terhadap mahasiswa, 16,2% mengatakan selalu memberikan *aces*, 6,8% mengatakan hampir tidak pernah memberikan *aces*, dan 0% mengatakan dosen tidak pernah memberikan *aces* kepada mahasiswa.

Tabel 4.8
Jawaban untuk sub variabel *courtesy*

No	pernyataan	Selalu	sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Dosen berperilaku dan berucap dengan sopan	21	33	18	-	2	74
2	Dosen berpenampilan dan berpakaian rapi	29	37	6	1	1	74
Total	<i>COURTESY</i>	33,7%	47,3%	16,3%	0,7%	2%	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas digambarkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dosen dinilai sering *courtesy* oleh 47,3% mahasiswa dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2011, 33,7% mahasiswa mengatakan dosen selalu *courtesy*, 16,3% mengatakan dosen kadang-kadang *courtesy*, 0,7% mengatakan dosen hampir tidak pernah *courtesy*, dan 2% yang mengatakan dosen tidak pernah *courtesy*.

Tabel 4.9
Jawaban untuk sub variabel *communication*

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Proses penyampaian materi oleh dosen menggunakan metode pembelajaran yang mempermudah mahasiswa untuk dapat memahami materi	9	34	29	2	-	74
2	Dosen memberikan materi secara benar dengan berlandaskan teori-teori ilmiah yang ada	15	42	13	4	-	74
Total	<i>COMMUNICATION</i>	16,2%	51,4%	28,4%	4%	0%	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dari 74 mahasiswa, 51,4% mahasiswa mengatakan bahwa dosen sering menerapkan aspek *communication* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, sementara 28,4% menilai dosen kadang-kadang menerapkan aspek *communication* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, 16,2% mengatakan selalu menerapkan

aspek *communication*, 4% mengatakan hampir tidak pernah menerapkan aspek *communication*, dan 0% mengatakan dosen tidak pernah menerapkan aspek *communication* kepada mahasiswa dalam hal memberikan pelayanan.

Tabel 4.10
Jawaban untuk sub variabel *credibility*

No	Pernyataan	Selalu	sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan teori dan realita	18	33	22	1	-	74
2	Dosen memberikan nilai yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki mahasiswa	14	28	31	1	-	74
Total	<i>CREDIBILITY</i>	21,6%	41,2	35,9%	1,3%	0%	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dari 74 mahasiswa, 41,2% mahasiswa mengatakan bahwa dosen sering menerapkan aspek *credibility* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, sementara 35,9% menilai dosen kadang-kadang menerapkan aspek *credibility* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, 21,6% mengatakan selalu menerapkan aspek

credibility, 1,3% mengatakan hampir tidak pernah menerapkan aspek *credibility*, dan 0% mengatakan dosen tidak pernah menerapkan aspek *credibility* kepada mahasiswa dalam hal memberikan pelayanan.

Tabel 4.11
Jawaban untuk sub variabel *understanding*

No	Pernyataan	Selalu	sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Dosen mau mendengar keluhan mahasiswa mengenai materi dan proses perkuliahan	19	31	18	2	4	74
2	Dosen selalu meminta pendapat mahasiswa mengenai apa saja kekurangan-kekurangan yang ada pada proses perkuliahan.	12	22	30	6	4	74

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Lanjutan Tabel 4.11

Jawaban untuk sub variabel *understanding*

3	Dosen sering memberi saran dan masukan terhadap mahasiswa mengenai hal-hal yang berhubungan dengan proses perkuliahan	14	29	26	3	2	74
4	Dosen bersedia menerima saran yang membangun dari mahasiswa dalam proses perkuliahan	9	22	33	8	2	74
Total	<i>UNDERSTANDING</i>	18,2%	35,1%	36,2%	6,4%	4,1%	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas digambarkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dosen dinilai kadang-kadang *understanding* oleh 36,2% mahasiswa dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2011, 35,1% mahasiswa mengatakan dosen sering *understanding*, 18,2% mengatakan dosen selalu *understanding*, 6,4% mengatakan dosen hampir tidak pernah *understanding*, dan 4,1% yang mengatakan dosen tidak pernah *understanding* terhadap mahasiswa.

Tabel 4.12

Jawaban untuk sub variabel *tangible*

No	Pernyataan	Selalu	sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Dosen menggunakan buku sebagai bahan referensi dalam memberikan materi kuliah	35	18	18	2	1	74
Total	<i>TANGIBLE</i>	47,4	24,3	24,3	2,7	1,3	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel di atas, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Dari 74 mahasiswa, 47,4% mahasiswa mengatakan bahwa dosen selalu menggunakan aspek *tangible* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, sementara 24,3% menilai dosen kadang-kadang menerapkan aspek *tangible* terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan, 24,3% mengatakan sering menerapkan aspek *tangible*, 2,7% mengatakan hampir tidak pernah menerapkan aspek *tangible*, dan 1,3% mengatakan dosen tidak pernah menerapkan aspek *tangible* kepada mahasiswa dalam hal memberikan pelayanan.

Skor yang digunakan adalah : 5,4,3,2, dan 1 yang diterapkan secara bervariasi menurut bentuk dan kategori pertanyaan. Masing-masing

pernyataan yang terdapat pada angket memiliki lima jawaban dengan skor penilaian pada hasil questioner kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- b. Selalu : skor 5
- c. Sering : skor 4
- d. Kadang-kadang : skor 3
- e. Hampir tidak pernah : skor 2
- f. Tidak pernah : skor 1

2. Data Kepuasan

Data dibawah ini adalah hasil dari angket yang telah disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi tiap-tiap jawaban. Peneliti membuat tabel dengan urutan sebagai berikut :

- 1) Tabel 4.13 adalah data jawaban responden pada indikator merekomendasikan orang lain
- 2) Tabel 4.14 adalah data jawaban responden pada indikator adanya rasa bangga dan yakin terhadap dosen.
- 3) Tabel 4.15 adalah data jawaban responden pada indikator rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada
- 4) Tabel 4.16 adalah data jawaban responden pada indikator setia sebagai mahasiswa
- 5) Tabel 4.17 adalah data jawaban responden pada indikator adanya kepercayaan terhadap dosen

Masing-masing tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13

Jawaban untuk sub variabel merekomendasi orang lain

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Anda akan mengajak adik, saudara, tentangga atau siapapun yang hendak berkuliah untuk kuliah di Program Studi Manajemen Dakwah	10	18	27	13	6	74
Total	Merekomendasi orang lain	13,5%	24,3%	36,5%	17,6%	8,1%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas di gambarkan bahwa, sebagai wujud tingkat kepuasan mahasiswa, dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011. 36% kadang-kadang berfikiran bahwa akan merekomendasikan orang lain untuk masuk ke Program Studi Manajemen Dakwah, 24,3% sering berfikiran untuk merekomendasikan orang lain, 17,6% hampir tidak pernah berfikiran untuk merekomendasikan orang lain, 13,5% selalu berfikiran untuk merekomendasikan orang lain untuk masuk ke Program Studi Manajemen Dakwah. Dan 8,1% tidak pernah

berfikiran untuk merekomendasikan orang lain agar mau masuk jurusan Manajemen Dakwah.

Tabel 4.14

Jawaban untuk sub variabel adanya rasa bangga dan yakin terhadap

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Anda mendapatkan ilmu yang sedang anda butuhkan	16	33	24	1	-	74
2	Anda akan menggunakan ilmu yang anda dapatkan dalam proses perkuliahan untuk menunjang karir anda	38	24	9	3	-	74
total	Ada rasa bangga dan yakin terhadap dosen	36,5%	38,5%	22,3%	2,7%	0%	100%

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas di gambarkan bahwa, sebagai wujud tingkat kepuasan mahasiswa, dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011. 38,5% mahasiswa tersebut sering memiliki rasa bangga dan yakin terhadap dosen, 36,5% selalu memiliki rasa bangga dan yakin terhadap dosen, 22,3% kadang-kadang memiliki rasa bangga dan yakin terhadap dosen, 2,7% hampir

tidak pernah memiliki rasa bangga dan yakin terhadap dosen, dan 0% tidak pernah memiliki rasa bangga dan yakin terhadap dosen.

Tabel 4.15

Jawaban untuk sub variabel rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Anda fokus memahami terhadap materi yang disampaikan dosen	13	36	25	-	-	74
2	Anda selalu hadir pada perkuliahan.	28	28	16	1	1	74
3	Anda selalu tepat waktu dalam menghadiri perkuliahan.	16	29	27	1	1	74
4	Anda mengikuti proses perkuliahan sampai tuntas.	36	25	12	-	1	74
Total	Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada	31,4%	40%	27%	0,6%	1%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas di gambarkan bahwa, sebagai wujud tingkat kepuasan mahasiswa, dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011. 40% mahasiswa tersebut sering memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, 31,4% selalu memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, 27% kadang-kadang memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, 0,6% hampir tidak pernah memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada, dan 1% tidak pernah memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada.

Tabel 4.16

Jawaban untuk sub variabel setia sebagai mahasiswa

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang - kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Anada merasa nyaman di ajar dengan dosen Program Studi Manajemen Dakwah	18	35	21	-	-	74
Total	Setia sebagai mahasiswa	24,3%	47,3%	28,4%	0%	0%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas di gambarkan bahwa, sebagai wujud tingkat kepuasan mahasiswa, dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011. 47,3% mahasiswa tersebut sering memiliki Rasa ingin Setia sebagai mahasiswa atau tidak berkeinginan untuk pindah

jurusan, 28,4% kadang-kadang memiliki Rasa ingin Setia sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, 24,3% selalu memiliki Rasa ingin Setia sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, 0% hampir tidak pernah memiliki Rasa ingin Setia sebagai mahasiswa, dan 0% tidak pernah memiliki Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada.

Tabel 4.17

Jawaban untuk sub variabel adanya kepercayaan terhadap

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Hampir tidak pernah	Tidak pernah	Jml
1	Anda yakin dengan kemampuan dosen dalam memberikan materi	20	32	21	-	1	74
2	Anda yakin atas kebenaran materi yang disampaikan dosen	20	32	21	1	-	74
total	Ada kepercayaan terhadap dosen	27%	43,2%	28,4%	0,7%	0,7%	100 %

Sumber : hasil kuesioner yang di olah peneliti

Pada tabel diatas di gambarkan bahwa, sebagai wujud tingkat kepuasan mahasiswa, dari 74 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011. 43,2% mahasiswa tersebut sering memiliki Rasa

kepercayaan terhadap dosen, 28,4% kadang-kadang memiliki Rasa kepercayaan terhadap dosen, 27% selalu memiliki Rasa kepercayaan terhadap dosen, 0,7% hampir tidak pernah memiliki Rasa kepercayaan terhadap dosen, dan 0,7% tidak pernah memiliki Rasa kepercayaan terhadap dosen.

Skor yang digunakan adalah : 5,4,3,2, dan 1 yang diterapkan secara bervariasi menurut bentuk dan kategori pertanyaan. Masing-masing pernyataan yang terdapat pada angket memiliki lima jawaban dengan skor penilaian pada hasil questioner kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Selalu : skor 5
- b. Sering : skor 4
- c. Kadang-kadang : skor 3
- d. Hampir tidak pernah : skor 2
- e. Tidak pernah : skor 1

D. Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis

Menurut Kristiningsih dkk dalam bukunya yang berjudul “modul aplikasi komputer manajemen” disebutkan bahwa:

1. Hubungan dikatakan kuat (korelasi kedua variabel kuat) jika nilai korelasi mendekati 1 atau $> 0,5$ (tanda *negatif* “-“ tidak diperhatikan) atau korelasi punya signifikansi $< 0,05$.
2. Hubungan positif (jika angka korelasi bertanda positif) berarti kedua variabel searah.

3. Hubungan negatif (jika angka korelasi bertanda negatif) berarti kedua variabel tidak searah.⁶²

Menurut Burhan Bungin dalam bukunya yang berjudul “metode penelitian kuantitatif” menyatakan bahwa:

1. H1 ditolak dan H0 diterima apabila nilai “r” hitung lebih kecil dari “r” tabel.
2. H1 diterima dan H0 ditolak apabila nilai “r” hitung lebih besar dari “r” tabel⁶³.

E. Pengujian Hipotesis

Adapun hipotesis yang digunakan oleh peneliti seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu :

H0 : atau hipotesis nol yang menyatakan adanya persamaan atau tidak adanya perbedaan antara dua kelompok variabel atau lebih. Dalam penelitian ini hipotesisnya dirumuskan “tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.”.

H1 : atau hipotesa alternatif yang dikatakan juga hipotesa kerja yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan Y atau adanya perbedaan antara X dan Y. Dalam penelitian ini hipotesisnya dirumuskan “ada pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan

⁶² Kristiningsih dkk, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 29.

⁶³ Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal 197.

mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.”.

Setelah data-data yang diperlukan sudah dianggap cukup, maka untuk melakukan pengujian pada hipotesis menggunakan alat uji SPSS 18 dengan rumus korelasi. Sehingga dari proses tersebut nantinya akan dapat diketahui apakah H1 diterima dan H0 ditolak, atau H0 diterima dan H1 ditolak.

Sehubungan dengan analisis korelasi, maka dari sini akan disajikan data lapangan yang sudah dihitung dengan rumus korelasi menggunakan software SPSS 18. Hasil penelitian selengkapnya tercantum dalam lampiran yang didapat dari Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai berikut :

1. Uji korelasi

Tabel 4.18

		Kualitaspelayan an	Kepuasan
Kualitaspelayanan	Pearson Correlation	1	.446**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
Kepuasan	Pearson Correlation	.446**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

Menurut Kristiningsih dkk, hubungan antar variabel dikatakan kuat apabila memiliki nilai korelasi mendekati 1, artinya semakin mendekati angka 1 bisa dikatakan hubungan antar variabel akan semakin kuat. Atau nilai korelasi memiliki signifikansi $< 0,05$. Beliau juga berpendapat apabila variabel kualitas pelayanan (X) besar maka variabel kepuasan (Y) juga besar, begitu juga apabila variabel kualitas pelayanan (X) kecil, maka variabel kepuasan (Y) juga kecil. Hal tersebut dimaknai bahwa terdapat hubungan yang positif diantara kedua variabel tersebut, karena nilai dari kedua variabel tersebut searah. Apabila nilai dari kedua variabel tersebut tidak searah, seperti jika variabel kualitas pelayanan (X) besar maka variabel kepuasan (Y) kecil, atau sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan (X) kecil maka variabel kepuasan (Y) besar.⁶⁴

Diketahui pada tabel diatas bahwa nilai korelasi sebesar 0,446 dan hasil tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel *product moment* dengan N = 74 dan taraf signifikansi 5% diperoleh “r” tabel sebesar 0,227. Dengan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa r_{XY} lebih besar dari “r” tabel ($0,446 > 0,227$), menurut Burhan Bungin dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif hal tersebut menandakan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, karena apabila nilai “r” hitung telah melebihi nilai “r” tabel, maka nilai “r” hitung itu signifikan telah melampaui batas-batas penolakan H0, dengan demikian maka H0 ditolak⁶⁵. Artinya terdapat sebuah hubungan antara kualitas pelayanan dosen dan tingkat kepuasan

⁶⁴ Kristiningsih et al, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 29.

⁶⁵ Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal 197.

mahasiswa. Angka signifikansi dari tabel di atas menyebutkan nilai $0,000 < 0,05$.

Maka dari angka tersebut dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dosen dan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Dan hubungan antara dua variabel ini merupakan hubungan yang positif, karena angka korelasi bertanda positif dan kedua variabel ini searah. Karena apabila nilai korelasi variabel X besar maka variabel Y juga besar. Begitu juga sebaliknya jika variabel X kecil maka variabel Y juga ikut kecil.

Pada proses uji korelasi ini telah ditemukan jawaban yang menjelaskan hubungan antara kedua variabel, selanjutnya untuk melihat sejauh mana variabel tersebut memiliki pengaruh. Akan di jelaskan pada tabel hasil uji regresi sederhana.

2. Regresi sederhana

Tabel 4.19

Variables entered/removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitaspelayanan ^b		Entered

- a. All requested variables entered
b. Dependent variable: kepuasan

Sumber : output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

Tabel 4.20
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.466	.199	.188	4.31441

b. Predictors: (constant), kualitas pelayanan

Sumber : output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

Pada kolom R square dapat diketahui terdapat nilai 0,199 atau sama dengan 19,9%. Hal tersebut menurut Albert Kurniawan dalam bukunya yang berjudul *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, artinya kualitas pelayanan dosen menyumbangkan sebesar 19,9% kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya 80,1% dipengaruhi oleh faktor lain, selain faktor kualitas pelayanan dosen⁶⁶. hal tersebut juga didukung oleh bukunya Singgih Santoso yang berjudul *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*. Beliau mengatakan bahwa R square bisa disebut koefisien determinasi, yang dalam hal ini berarti 19,9% penyumbang tingkat kepuasan adalah variabel kualitas pelayanan dosen. untuk sisanya 80,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain⁶⁷.

⁶⁶ Albert kurniawan, 2009, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, Mediakom, Yogyakarta, Hal. 50.

⁶⁷ Singgih Santoso, 2008, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, hal. 280.

Tabel 4. 20
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	332.320	1	332.320	17.853	1
	Residual	1340.221	72	18.614		
	Total	1672.541	73			

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayana

Sumber : output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

Dari hasil uji ANOVA^b atau F test didapat F hitung sebesar 17,853 dengan tingkat signifikansi 0,000. Menurut Singgih Santoso oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi output (Y)⁶⁸. Pendapat yang sama juga diungkapkan Albert Kurniawan dalam bukunya yang berjudul Belajar Mudah SPSS untuk Pemula. Beliau juga mengatakan bahwa nilai signifikansi uji ANOVA yang sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Albert Kurniawan juga menyimpulkan bahwa model ini dapat meramalkan tingkat kepuasan (Y) dan penelitian ini dapat dilanjutkan⁶⁹.

Tabel 4.21

Output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.751	4.399		4.717	.000
	Kualitaspelayanan	.322	.076	.446	4.225	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : output analisis software SPSS 18 (hasil pengolahan data oleh peneliti)

⁶⁸ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, hal. 281.

⁶⁹ Albert kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, hal. 49.

Menurut Kristiningsih dkk, regresi linier sederhana akan menemukan nilai persamaan : $Y = a + bX$. Dan juga apabila nilai signifikansi $t < 0,05$ maka hipotesa nihil (H_0) ditolak dan hipotesa kerja (H_1) diterima⁷⁰.

Pada tabel *coefficients^a* ditemukan nilai persamaan regresi: kepuasan (Y) = 20,751 + 0,322 kualitas pelayanan (X). diketahui nilai b_1 yang didapat adalah sebesar 0,322. Menurut Kristiningsih dkk apabila nilai b_1 atau koefisien regresi tidak sama dengan 0 artinya kualitas pelayanan berpengaruh pada tingkat kepuasan (H_a diterima). Selanjutnya Pada kolom sig. Diketahui signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya menurut kristiningsih dkk, hal ini juga merupakan indikator yang menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, atau sama dengan hipotesa nihil (H_0) ditolak dan hipotesa kerja (H_1) diterima.

Albert Kurniawan juga menambahkan bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 20,751 bermakna, apabila kualitas pelayanan nilainya 0, maka tingkat kepuasan nilainya tetap, yaitu 20,751. Sedangkan untuk nilai koefisien regresi diatas ditemukan sebesar 0,322, yang berarti apabila nilai kualitas pelayanan dosen mengalami penambahan 1 angka, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,322, begitu

⁷⁰ Kristiningsih et al, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 28.

juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dosen menurun 1 angka, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,322⁷¹. Hal ini dikarenakan terdapat tanda + yang berarti hubungannya searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel (Y)⁷².

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya” yang telah dilakukan peneliti dengan mengambil sampel penelitian yang berjumlah 74 mahasiswa angkatan 2011 atau semester VI di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data penelitian dengan menggunakan rumus korelasi pada aplikasi SPSS 18 diperoleh nilai Sig. 0,000 < 0,05 sehingga bisa dikatakan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) terdapat sebuah hubungan. Hal ini diperkuat oleh hasil uji korelasi yang diperoleh nilai rXY atau “r” hitung sebesar 0,446 dan hasil tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel *product moment* dengan N = 74 dan taraf signifikansi 5% diperoleh “r” tabel sebesar 0,227. Dengan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa rXY lebih besar dari “r” tabel (0,446>0,227). menurut Burhan Bungin dalam bukunya yang berjudul Metode

⁷¹ Albert kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, hal. 50.

⁷² Singih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, hal. 282.

Penelitian Kuantitatif hal tersebut menandakan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, karena apabila nilai “r” hitung telah melebihi nilai “r” tabel, maka nilai “r” hitung itu signifikan telah melampaui batas-batas penolakan H0, dengan demikian maka H0 ditolak⁷³.

Sementara menurut kristiningsih dkk. untuk mengukur adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada tabel *coefficients^a* nilai signifikansi t sebesar $0,00 < 0,05$. Yang berarti H1 diterima, sehingga dari hipotesisnya berbunyi “terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya”. Sementara pada tabel *coefficients^a* diatas juga didapat rumus persamaan regresi: $\text{kepuasan (Y)} = 20,751 + 0,322 \text{ kualitas pelayanan (X)}$.

Pada rumus tersebut juga bisa digunakan untuk melihat ada pengaruh atau tidak antara kedua variabel, dalam hal ini didapat nilai b1 sebesar 0,322 yang berarti nilai b1 tidak sama dengan 0, yang bermakna kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Albert Kurniawan juga menambahkan bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 20,751 bermakna, apabila kualitas pelayanan nilainya 0, maka tingkat kepuasan nilainya tetap, yaitu 20,751. Sedangkan untuk nilai koefisien regresi diatas ditemukan sebesar 0,322, yang berarti apabila nilai kualitas pelayanan dosen mengalami penambahan 1 angka, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan

⁷³ Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal 197.

mengalami peningkatan sebesar 0,322, begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dosen menurun 1 angka, maka tingkat kepuasan akan menurun sebesar 0,322⁷⁴. Hal ini dikarenakan terdapat tanda + yang berarti hubungannya searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel (Y)⁷⁵.

Sedangkan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan memnyumbangkan sebuah tingkat kepuasan, maka dapat dilihat pada tabel summary pada kolom R square dengan nilai 0,199 atau 19,9%, yang berarti kualitas pelayanan dosen menyumbangkan 19,9% tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, sedangkan 80,1% dipengaruhi oleh faktor lain, selain faktor kualitas pelayanan dosen. penyimpulan tersebut didukung oleh bukunya kristiningsih dkk, yang berjudul Modul Aplikasi Manajemen. Albert Kurniawan dengan bukunya yang berjudul Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula. Dan bukunya Singgih Santoso yang berjudul Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16.

Dari hasil pengujian hipotesis dan analisis data diatas terdapat hasil akhir atau kesimpulan yang dapat peneliti paparkan. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dari responden yang menjadi obyek penelitian ini, maka peneliti mendapatkan jawaban dari penelitian yang dilakukan.

⁷⁴ Albert kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, hal. 50.

⁷⁵ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, hal. 282.

Dari teori *service quality* yang berhubungan dengan kepuasan dan dikemukakan oleh Parasuraman, bahwa ada beberapa proses yang perlu dilakukan dalam mengoptimalkan sebuah kualitas pelayanan guna dapat mencapai tingkat kepuasan, beberapa point proses yang idealnya harus dilakukan adalah adanya aspek *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibilty, security, understanding, dan tangible*. Sehingga ketika aspek-aspek tersebut dioptimalkan, diharapkan nantinya akan dapat menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi.

Seperti yang dilakukan pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, dengan cara mengoptimalkan segi kualitas pelayanan dosen yang meliputi aspek-aspek yang disebutkan di atas mampu memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya. Sehingga apabila kepuasan terjadi maka salah satu dampak yang diterima oleh Program Studi Manajemen Dakwah ini akan dapat meningkatkan jumlah peminat Program Studi Manajemen Dakwah karena dirasa mampu untuk menciptakan lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing pada dunia kerja.