Abstrak

Skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2009 DI Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya"** ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang mengetahui bagaimana *pelayan prodi Ekonomi islam* terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2009 serta tingkat kepuasan mahasiswa ekonomi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, di mana peneliti menggambarkan bagaimana pelayanan prodi ekonomi islam. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan koesioner. Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis data deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* yang dilakukan di prodi ekonomi islam adalah melalui pendekatan individu kepada mahasiswanya untuk mengetahui *realibility (keandalan), responsibility (ketanggapan), assurance (kemampuan / jaminan), emphaty (pribadi).* Keunggulan kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan jasa secara langsung terhadap yang di butuhkan oleh mahasiswa beserta informasi lain yang kurang di mengerti.

Faktor yang mempengaruhi adalah kecakapan berkomunikasi, *performance*, serta penampilan para staf dan tata letak ruangan. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Prodi Ekonomi Islam sangat efektif dan dapat meyakinkan mahasiswa sehingga berhasil meningkatkan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id