BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas prodi Ekonomi Islam dan Bisnis Islam UIN Surabaya merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan untuk meraih kesuksesan dalam persaingan. Prodi harus mampu memberikan tingkat kualitas pelayanan yang baik agar mahasiswa merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas pelayanan yang diberikan prodi berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.[1]

Mahasiswa secara langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap jasa yang telah diberikan atau dikerjakan. Penilaian kinerja ini ternyata sangat erat hubungannya dengan penilaian kualitas prodi. Mahasiswa membandingkan persepsi mereka atas kualitas prodi setelah mengetahui kinerja prodi tersebut sebelum menilainya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional ini bertindak sebagai masukan atau input dalam persepsi kepuasan/ketidakpuasan menyeluruh mereka.

Tingkat kepuasan / ketidakpuasan ini juga akan dipengaruhi oleh evaluasi mahasiswa atas kinerja prodi. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan.[1] Pada dasarnya kepuasan mahasiswa mencakup perbedaan antara tingkat kepuasan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, dan hakikatnya kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi kinerja dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (masukan) atau melampaui harapan mahasiswa, sedangkan ketidak puasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan mahasiswa.[2]

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak prodi itu sendiri. Apabila sudah terjalin ikatan, maka mahasiswa akan nyaman terhadap prodi, mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan diperoleh (diterima) berdasarkan pengalamannya,

---

[1]Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 118.

[2] Freddy Rangkuti, *Pengukuran Kepuasan Konsumen,* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), 23.

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

komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang diterima sekarang.[3]

Pelayanan prodi bisa dikatakan berkualitas, biasa-biasa saja atau cukup atau bahkan tidak bermutu semuanya tergantung pada penilaian mahasiswa. Sekalipun pihak fakultas syariah menilai bermutu, namun jika mahasiswa menilai tidak bermutu, maka kualitas layanan yang diberikan prodi tersebut tetap dinilai tidak bermutu.[4]

Mengingat kualitas pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa) adalah peran utama yang memegang peranan kunci keberhasilan pada prodi, hal ini memaksa pihak prodi ekonomi untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada mahasiswa, dimana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Prodi ekonomi yang hanya menyajikan fasilitas berupa pelayanan dan jasa.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseoarang. Sedangkan kualitas pelayan merupakan citra kualitas pelayanan yang baik yang timbul dari persepsi atau sudut pandang konsumen bukan dari persepsi atau sudut pandang penyedia jasa. Kepuasan konsumen (consumer satisfacsion) didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas utama kita ketika mengungkap kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan jasa merupakan harga yang harus dibayar oleh perusahaan yang ingin tetap bertahan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa). kualitas memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin hubungan yang erat dengan prodi, sedangkan kepuasan adalah respon pemenuhan dari mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari mahasiswa bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance jasa dalam memenuhi kebutuhan/harapan

[3] *Ibid.* 120.

[4] J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm.231

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

mahasiswa. Mahasiswa merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui.

Pelayanan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas akan pelayanan yang diterapkan di prodi fakultas ekonomi dan rasa tidak puas akan pelayanan tersebut akan disampaikan pada orang lain, oleh karena itu betapa besar kerugian yang akan dialami oleh prodi fakultas ekonomi. Selain itu setiap perusahan jasa (prodi) wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para mahasiswanya. Apabila dilihat dari perspektif Islam dalam sejarah Rasulullah SAW, kesuksesan dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu; kepribadian yang amanah dan terpercaya serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Keduanya merupakan pesan moral yang bersifat universal yang bisa dikaitkan dengan sikap karyawan dalam melayani pelanggan (mahasiswa) yaitu *shiddiq* (benar), kreatif (berani dan percaya diri), *tabligh* (komunikatif), istiqomah (konsisten), *amanah* (terpercaya), *fathonah* (cerdas).

Sedangkan menurut Philips Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh mahasiswa yang merasakan hasil kinerja sebuah lembaga yang sesuai harapannya. Mahasiswa merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Syariah terhadap layanan kantor prodi Ekonomi Islam dan Bisnis Islam yang diberikan kepada mahasiswa apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2009 di Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa persoalan antara lain:

1. Upaya prodi ekonomi syariah untuk meningkatkan pelayanan
2. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan prodi Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam.
3. Cara Prodi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa.
4. Kualitas pelayanan Prodi menurut mahasiswa.
5. Cara untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

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

6. Seberapa tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih fokus, peneliti membatasi penelitian pada dua hal yaitu: Upaya prodi ekonomi syariah untuk meningkatkan pelayanan, dan kepuasan mahasiswa akan pelayanan prodi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

D. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka dapat disajikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Prodi Ekonomi Syariah terhadap mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan tahun 2009?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan tahun 2009 terhadap pelayanan Prodi?

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian/penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang sedang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/penelitian yang telah ada.[5] Kajian terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dilakukan oleh peneliti lain. Adapun kajian yang telah dianalisis antara lain, yaitu:

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Jenis penelitian	Hasil penelitian
1.	Prasetyo Adi Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta –	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta	Kuantitatif	1. Faktor *assurance* dan *tangibles* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara

[5]Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, 9.

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

	SEM Institute 2008			signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Faktor *tangibles* adalah faktor yang dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah. 3. Meningkatnya kualitas pelayanan dari segi *assurance* dan *tangibles* dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2.	Sri Hadiati, Sarwi Ruci Fakultas Ekonomi Universitas Gajayana Malang 1999	Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area	Kuantitatif	1. kualitas pelayanan Telkomsel, diproyeksikan dalam 5 komponen yaitu: sikap *Customer Service*, tanggapan, jasa pembayaran, fasilitas tambahan, dan ketepatan waktu. 2. Pelanggan merasa puas atas sikap *Customer Service*, fasilitas tambahan dapat memudahkan pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, jasa pembayaran kurang memuaskan

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

				pelanggan, ketepatan waktu pelayanan kurang cepat dan kurag memuaskan.
3.	Ida Manullang Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara 2008	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan	Kuantitatif	1. Kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: *tangibles, reliability, responsivness, assurance,* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Dari ke-5 dimensi tersebut, yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel *reliability.*
4.	Muhammad Joko Triono	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Wali songo Semarang	Kualitatif	1.Terdapat korelasi positif antara pelayanan prodi terhadap kepuasan mahasiswa. 2.Strategi pelayanan utama prodi adalah memprioritaskan ketepatan waktu dan kepentingan pokok mahasiswa serta adanya kerjasama yang baik antar pegawai untuk

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

				pelayanan yang efisien.

Sumber: Peneliti (Diolah)

F. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan diantaranya untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan prodi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prodi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Empaty*), dan keberwujudan (*tangibles*)?

G. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan bermanfaat dan berguna untuk hal-hal berikut:

1. Dari segi teoritis

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

a. Sebagai rujukan/penambah referensi kepustakaan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti ataupun menganalisa penelitian tentang Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Syariah Tahun 2009.

b. Sebagai sarana bagi penulis untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Dari segi praktis

a. Diharapkan berguna sebagai bahan penelitian dan informasi bagi prodi fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Sunan Ampel Surabaya dalam mengambil keputusan dan kebijakan dengan memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswanya.

b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan, terutama bagi yang sedang menganalisis dalam mempermudah dan melancarkan analisisnya.

H. Definisi Operasional

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul proposal "Kualitas Pelayanan Prodi Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2009 di Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya", maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau Servis Quality: Adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan.[6]
2. Kepuasan mahasiswa: adalah tanggapan atau respon yang diberikan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan dari perusahaan (prodi).
3. Prodi Ekonomi Syariah: Adalah sebuah lembaga pendidikan yang di gunakan mahasiswa Fakultas Syariah terutama mahasiswa ekonomi syariah untuk berkonsultasi terhadap masalah yang di hadapi mahasiswa.

[6] Suranto, Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, (Semarang: CV.Ghyass Putra,2009), hlm. 95-96.

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

I. Metode penelitian

1. Data yang dikumpulkan
   a. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tentang yang menggambarkan tentang kualitas pelayanan Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap kepuasan mahasiswa Ekonomi Islam itu dilakukan sehingga pelayanan Prodi bisa meningkatkan pelayanan.
   b. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah data tentang kualitas pelayanan Prodi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap kepuasan mahasiswa Ekonomi Islam.
2. Sumber Data

   Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data :

   a. Sumber data primer

      Sumber data primer adalah sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.[7] Dengan demikian, data primer dalam penelitian ini data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu mahasiswa Ekonomi Islam. Dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil *intervew* (wawancara) dengan mahasiswa Ekonomi Islam.

   b. Sumber data sekunder

      Menurut Moleong bisa berasal dari sumber-sumber tertulis (buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi).[8] Buku-buku maupun literatur lain meliputi :

      1) J. supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).
      2) Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, Jakarta: Erlangga, 2001.
      3) Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service,* (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2005).

---

[7] Safidin Azwar, *Metodologi Penelitian, (*Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 91.
[8] Lexy J Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif.* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 6- 7.

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

4) Freddy Rangkuti, *Pengukuran Kepuasan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000).

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha teknik pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.[9] Dengan metode observasi, peneliti terjun secara langsung dalam upaya-upaya meningkatkan penerapan dan pemasaran dalam menghadapi persaingan, diantaranya dalam mengamati dan memperhatikan objek yang diteliti kemudian mencatat kejadian yang dianggap penting.

Metode observasi ini peneliti gunakan untuk mengadakan observasi pendahuluan, pengamatan langsung mengenai kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan terhadap kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Data yang diperoleh dengan metode ini adalah mengenai kondisi objektif mencakup sarana dan prasana kondisi karyawan dan struktur yang ada di kantor Prodi.

b. Wawancara

Menurut Bungin wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antar pewancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau pedoman (guide) wawancara[10].

Dalam pelaksanaannya penulis akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Prodi. Dalam hal ini wawancara dengan mahasiswa dan pihak Prodi Ekonomi Islam.

c. Kuesioner

Kuesioner yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan

---

[9] Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*.(Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 158.

[10] Bungin Burhan, *Metodologi penelitian kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Gajah Mada Press,2001), 133.

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

secara tertulis. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada Mahasiswa angkatan 2009 yang lulus pada bulan Maret tahun 2013.

4. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dikelola menggunakan penelitian deskriptif analitis. Jenis penelitian ini, dalam deskripsinya juga mengandung uraian-uraian, tetapi fokusnya terletak pada analisis hubungan antara variabel.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. *Editing,* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian[11]. Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
b. *Organizing,* yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis. Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.
c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

5. Teknik Analisis Data

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analitis yaitu metode penelitian yang melakukan penuturan, analisis dan mengklasifikasikan data dan informasi yang diperoleh dengan berbagai teknik seperti survey, wawancara, observasi, angket, kuesioner, studi kasus, dan lain-lain[12].

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran

---

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), 243.

[12] Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Dasar, Metode dan Teknik). (Bandung: Tarsito, 1980).

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

mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah pelayanan Prodi terhadap kepuasan mahasiswa dan bagaimana penilaian tersebut mempengaruhi kinerja Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis mulai memberikan pemecahan persoalan yang bersifat umum, melalui penentuan rumusan masalah sementara dari observasi awal yang telah dilakukan. Dalam hal ini penelitian dilakukan di Prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam , sehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan persoalan dari rumusan masalah yang telah ditentukan.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk essay yang menggambarkan alur logis mengenai bahasan skripsi.[13] Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan proposal ini terarah sesuai dengan bidang kajian dan untuk mempermudah pembahasan dalam proposal ini dibagi ke dalam lima bab, dari masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-bab, dimana antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teoritis

Dalam Bab ini dijelaskan mengenai beberapa teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang

[13]Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi, cet. IV*, (Surabaya: Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel, 2012), 11.

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

dilakukan, perumusan hipotesis, model penelitian dan merupakan penjabaran dari kerangka teoritis yang terdapat pada usulan penelitian dan memuat materi-materi yang dikumpulkan dan dipilih dari berbagai sumber tertulis yang dipakai sebagai bahan acuan dalam pembahasan atas sebuah topik permasalahan yang dikumpulkan.

Bab III Penyajian data

Merupakan paparan data dan temuan penelitian yang memuat tentang: a. gambaran umum obyek penelitian: sejarah berdirinya prodi fakultas syariah, struktur organisasi, visi dan misi. Selanjutnya terdapat analisis penelitian yang membicarakan tentang pengembangan penelitian yang berkaitan dengan teori kepuasan konsumen.

Bab IV Analisis data

Menyajikan analisis dari hasil penelitian yang berupa data-data yang telah diperoleh selama penelitian, baik data primer maupun data sekunder.

Bab V Penutup

Menyajikan yang didalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah.

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