

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK  
DAN ADMINISTRATIF DENGAN KEPUASAN  
MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DI  
UNIVERSITAS MA'ARIF HASYIM LATIF  
SEPANJANG TAMAN SIDOARJO**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Oleh:**

**NIDYA ACHADA FAUZYAH  
D73213059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : NIDYA ACHADA FAUZYAH

NIM : D73213059

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS : TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)

Menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi ini adalah karya asli saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1) dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya maupun perguruan tinggi lainnya

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah atau skripsi yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan maupun yang tidak, telah diberikan penghargaan dengan menuliskan sumber secara benar dan semua isi karya ilmiah atau skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Surabaya, 12 Juli 2019

Penulis,



**NIDYA ACHADA FAUZYAH**  
**D73213059**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

NAMA : NIDYA ACHADA FAUZYAH

NIM : D73213059

JUDUL : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRATIF DENGAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS MANAJEMEN DI UNIVERSITAS MA'ARIF HASYIM LATIEF SEPANJANG TAMAN SIDOARJO**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 12 Juli 2019

Pembimbing II,



Ni'matus Sholihah, M.Ag  
NIP. 197308022009012003

Pembimbing I,



Dr. Mukhlisah AM, M.Pd.  
NIP. 196805051994032001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

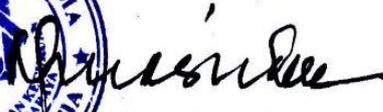
Skripsi oleh Nidya Achada Fauzyah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 23 Juli 2019

Mengesahkan,

Dekan,



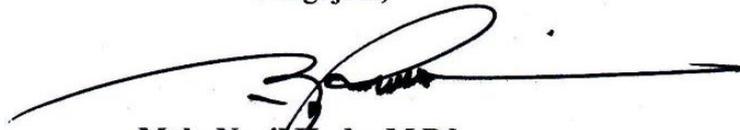
  
Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag., M.Pd.I  
NIP. 196301231993031002

Penguji I,



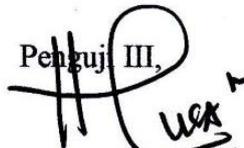
Dr. H. AZ. Fanani, M.Ag  
NIP. 1995501211985031002

Penguji II,



Moh. Nuril Huda, M.Pd  
NIP. 198006272008011006

Penguji III,



Dr. Mukhlisah AM, M.Pd.  
NIP. 196805051994032001

Penguji IV,



Ni'matus Sholihah, M.Ag  
NIP. 197308022009012003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIDYA ACHADA FAUZYAH  
NIM : D73213059  
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH/KI  
E-mail address : [nidya010695@gmail.com](mailto:nidya010695@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI DENGAN

KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DI UNIVERSITAS MA'ARIF

HASYIM LATIF SEPANJANG TAMAN-SIDOARJO.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Juli 2019

Penulis

(Nidya Achada Fauzyah)  
D73213059





































































































































































|  |           |   |  |    |   |
|--|-----------|---|--|----|---|
|  | Emphaty   | Petugas memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa | Memberikan bantuan dengan sepenuhnya, jika mahasiswa merasa kesulitan                                | 17 | 1 |
|  |           | Petugas berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti       | Petugas memberikan penjelasan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mahasiswa dan jelas | 18 | 1 |
|  | Assurance | Petugas bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya          | Bertanggung jawab dan memberikan jaminan pelayanan berulang jika belum sesuai                        | 19 | 1 |
|  |           | Kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa            | Setiap pelayanan yang diminta selalu terpenuhi   | 20 | 1 |
|  |           |   | Selalu ada kejelasan informasi dan tanggung jawab disetiap pelayanan.                                | 21 | 1 |















































































