

ABSTRAK

Amirotur Rohmah, 2012. Kualitas Pelayanan ditinjau dari Akademik Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Dakwah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Riset ini sebenarnya mengadopsi metode pengukuran kualitas layanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

Hipotesis yang di ajukan adalah terdapat perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari Unit Akademik Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Dakwah, terdapat perbedaan kualitas pelayanan Unit Akademik Fakultas Tarbiyah ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan, terdapat perbedaan kualitas pelayanan Unit Akademik Fakultas Dakwah ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *comparative*.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner sebanyak 30 item yang dibuat dari faktor SERVQUAL. Analisis data menggunakan teknik *Mann-Whitney*. Sedangkan Uji Faktor menggunakan *Kruskal-Wallis Test* dengan bantuan program SPSS versi 16.0 for windows.

Reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dan berdasarkan hasil analisis data, diperoleh koefisien reliabilitas pada variabel Kualitas layanan sebesar 0,918. Sedangkan dalam validitas penelitian ini menggunakan perbandingan r tabel *Product Moment* dengan r hitung. Semua item yang diujikan valid. Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney Test*, diperoleh signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis yang dimunculkan diterima. Artinya terdapat perbedaan kualitas pelayanan Akademik antara Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Dakwah. Sedangkan hasil *Uji-Kruskal wallis* ditemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan Tarbiyah ditinjau dari faktor kualitas pelayanan, hal ini bisa dilihat dari *Assymp. Sig.* $0,541 > 0,05$ dan untuk Kualitas pelayanan Fakultas Dakwah ditemukan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan Dakwah ditinjau dari faktor kualitas pelayanan, hal ini bisa dilihat dari *Assymp. Sig.* $0,012 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, Unit Akademik