AKSI Jurnal Manajemen Pendidikan Islam e-ISSN: 2964-4658

AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam
Vol. 5 No. 1 (2026) : 1-14
Journal homepage https://ejurnal.inhafi.ac.id/index.php/aksi

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Zulfan Arifin[1], Sufriadi[2]
[1,2]Manajemen Pendidikan Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia
Email: 220206087@student.ar-raniry.ac.id[1], sufriadi@ar-raniry.ac.id[2]

DOI: https://doi.org/10.37348/aksi.v5i1.1202		
Received: 12-08-2026	Accepted: 21-10-2026	Published: 25-11-2026

Abstract:

This study looks at how good the academic administrative services are, how satisfied students are, and how the quality of these services affects student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTK) of UIN Ar-Raniry in Banda Aceh. This study uses a quantitative, associative research approach. The study includes 7,000 students who are enrolled at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTK) at UIN Ar-Raniry in Banda Aceh. A sample of 364 students was chosen using the Krejcie and Morgan table and was selected through stratified random sampling. Data was gathered through a questionnaire that used a Likert scale. The research tool was checked for validity and reliability.The data was analyzed using descriptive statistics, tests for normality, tests for linearity, simple linear regression, and t-tests, all done with the help of IBM SPSS Statistics software. The results show that the quality of academic administrative services had an average score of 55.01, with 68.76% of the goal achieved, which puts it in the high category. Student satisfaction had an average score of 46.04 and a completion rate of 70.83%, which puts it in the high category. A simple linear regression analysis came up with the equation Y equals 1.048 plus 0.818 times X. The R^2 value of 0.897 shows that the quality of academic administrative services accounts for 89.7% of student satisfaction.The other 10.3% is affected by factors that weren't studied here. The t-test results show a calculated t-value of 56.018 and a significance level of 0.000, which is less than 0.05. So, in the end, we can say that the quality of administrative services in the academic area has a good and important effect on how satisfied students are at FTK UIN Ar-Raniry in Banda Aceh.

Keywords: *Service Quality, Academic Administration, Student Satisfaction*

Abstrak:

Penelitian ini mengkaji kualitas layanan administrasi akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry, Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian mencakup 7.000 mahasiswa yang terdaftar di FTK UIN Ar-Raniry, Banda Aceh. Sampel sebanyak 364 mahasiswa dipilih menggunakan tabel Krejcie dan Morgan melalui teknik *stratified random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert, dan instrumen penelitian diuji validitas serta reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, regresi linear sederhana, dan uji-t, dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memiliki skor rata-rata 55,01 dengan tingkat pencapaian 68,76%, yang termasuk dalam kategori tinggi. Kepuasan mahasiswa memiliki skor rata-rata 46,04 dengan tingkat pencapaian 70,83%, yang juga termasuk dalam kategori tinggi. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 1,048 + 0,818X. Nilai R^2 sebesar 0,897 menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berkontribusi sebesar 89,7% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 10,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 56,018 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di FTK UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Administrasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan pada jenjang tertinggi yang bertugas mengembangkan kemampuan intelektual, memperluas wawasan keilmuan, serta membentuk sumber daya manusia yang memiliki kepribadian, moral, dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Melalui penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, perguruan tinggi diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan pembangunan (Salam, 2004).

Dalam menjalankan fungsi tersebut, perguruan tinggi tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga memberikan pelayanan Administrasi akademik yang berkualitas kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Salah satu bentuk pelayanan yang berperan penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan adalah layanan administrasi akademik.

Sebagai fakultas dengan jumlah mahasiswa yang besar, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh harus menyediakan layanan administrasi akademik yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi yang berkualitas tinggi turut menjamin kelancaran kegiatan akademik serta meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi.

Layanan administratif pada tingkat fakultas di Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry yang berada di Banda Aceh meliputi pelayanan persuratan, administrasi perkuliahan, registrasi status mahasiswa, hingga proses kelulusan. Sebagian besar layanan administrasi akademik tersebut telah diintegrasikan secara digital melalui Portal Layanan Persuratan Akademik serta Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Digitalisasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan akademik bagi mahasiswa.

Hal yang menjadi sorotan peneliti adalah masih adanya keluhan mahasiswa terkait layanan administrasi akademik secara digital, khususnya dalam pengurusan surat aktif kuliah, surat penelitian, dan surat administrasi akademik lainnya, karena pada waktu tertentu sistem mengalami *error* atau

gangguan, sehingga dapat menghambat proses pengajuan dan memperlambat mahasiswa dalam memperoleh dokumen yang dibutuhkan.

Penelitian ini didasarkan pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988), serta teori Fandy Tjiptono yaitu kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan terhadap kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap sikap dan profesionalisme petugas, kesediaan menggunakan kembali layanan administrasi, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Fandy Tjiptono, 2020).

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh." Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai bagaimana kualitas layanan administrasi akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa serta menjadi acuan bagi pihak fakultas dalam mengevaluasi dan terus meningkatkan kualitas layanan akademiknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang berfokus pada analisis terhadap kelompok atau sampel tertentu melalui instrumen yang dirancang untuk mengumpulkan data, diikuti dengan analisis statistik untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dikembangkan. (Sugiyono, 2021).

Populasi merujuk pada kelompok objek atau individu tertentu yang memiliki karakteristik-karakteristik tertentu sebagaimana ditetapkan oleh peneliti serta digunakan untuk melakukan penelitian dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2021). Populasi penelitian ini mencakup seluruh 7.000 mahasiswa yang saat ini terdaftar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pemilihan ini dilakukan karena seluruh mahasiswa tersebut secara langsung memanfaatkan layanan administrasi akademik fakultas, sehingga mereka memiliki pengalaman dan perspektif relevan yang dapat memberikan data berharga bagi penelitian ini.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan ukuran dan karakteristiknya, serta digunakan sebagai sumber data ketika tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi (Sugiyono, 2021). Sampel dipilih menggunakan metode *stratified random sampling* yang didasarkan pada kategori program studi khususnya program studi yang ditawarkan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan, ditetapkan ukuran sampel sebanyak 364 peserta dari total populasi 7.000 mahasiswa, (Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan, 1970) yang dibagi secara proporsional sebanyak 28 responden pada masing-masing dari 13 program studi.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan telaah dokumen. Kuesioner digunakan untuk

mengumpulkan informasi mengenai standar layanan administrasi akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala Likert. Telaah dokumen digunakan untuk mengumpulkan informasi pendukung yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Aplikasi IBM SPSS Statistics, yang mencakup berbagai tahapan pengujian seperti pemeriksaan validitas dan reliabilitas untuk menilai akurasi dan konsistensi instrumen penelitian (Imam Ghozali, 2021). Metode statistik deskriptif yang diterapkan untuk mendeskripsikan atau merangkum data dari penelitian dalam bentuk angka dan persen yang faktual tanpa menarik kesimpulan yang bersifat umum, Selanjutnya, uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah data mengikuti distribusi normal, sementara uji linearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen (Duwi Priyatno, 2018). Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk menilai pengaruh dari Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dan juga untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana kualitas layanan administrasi akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry, Banda Aceh. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 364 mahasiswa sebagai responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kuantitatif untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan administrasi akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah alat yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan variabel yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, sebuah instrumen digunakan untuk menilai dua variabel yakni Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Instrumen penelitian tersebut disusun berdasarkan teori-teori yang yang relevan dan menggunakan skala Likert 1 hingga 5 untuk mengukur respons. Tabel di bawah ini menunjukkan cara mengonversi skor skala Likert.

Tabel 1 konversi skor Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Responden penelitian adalah individu yang memberikan jawaban atau

tanggapan atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, baik secara tertulis maupun melalui komunikasi lisan. Responden berperan sebagai sumber utama data primer dalam penelitian karena mereka memberikan informasi secara langsung kepada peneliti (Suharsimi Arikunto, 2006). Sebaran responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah.

Tabel 2 Sebaran Responden

No	Program Studi	Jumlah Sampel
1	Pendidikan Teknologi Informasi	28
2	Bimbingan dan Konseling	28
3	Pendidikan Bahasa Inggris	28
4	Manajemen Pendidikan Islam	28
5	Pendidikan Matematika	28
6	Pendidikan Fisika	28
7	Pendidikan Biologi	28
8	Pendidikan Kimia	28
9	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	28
10	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	28
11	Pendidikan Teknik Elektro	28
12	Pendidikan Agama Islam	28
13	Pendidikan Bahasa Arab	28
	Jumlah	364

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2, terlihat jelas bahwa setiap program studi melibatkan 28 mahasiswa sebagai responden. Jumlah ini dihitung secara proporsional untuk setiap program studi guna memastikan bahwa seluruh program studi di bawah naungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh turut disertakan dalam penelitian ini. Tabel di bawah ini menampilkan deskripsi jenis kelamin responden.

Tabel 3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	99	27,20%
Perempuan	265	72,80%
Total	364	100,00%

Berdasarkan Tabel 3 deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa dari total 364 responden, sebanyak 99 mahasiswa atau 27,20% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 265 mahasiswa atau 72,80% berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menggambarkan bahwa sampel penelitian lebih didominasi oleh mahasiswa perempuan dibandingkan mahasiswa laki-laki. Deskripsi semester responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Deskripsi Semester Responden

Semester	Jumlah Responden	Persentase (%)
2	4	1,10 (%)
4	23	6,32 (%)
6	50	13,74 (%)
7	1	0,27 (%)
8	244	67,03 (%)
10	35	9,62 (%)
12	6	1,65 (%)
14	1	0,27 (%)
Total	364	100 (%)

Berdasarkan deskripsi responden menurut semester, diketahui bahwa dari total 364 responden, mayoritas merupakan mahasiswa semester 8 sebanyak 244 orang (67,03%). Selanjutnya, mahasiswa semester 6 berjumlah 50 orang (13,74%), semester 10 sebanyak 35 orang (9,62%), semester 4 sebanyak 23 orang (6,32%), semester 12 sebanyak 6 orang (1,65%), semester 2 sebanyak 4 orang (1,10%), sedangkan mahasiswa semester 7 dan semester 14 masing-masing berjumlah 1 orang (0,27%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh mahasiswa semester 8, sehingga karakteristik dari sampel penelitian ini lebih banyak mencerminkan mahasiswa yang berada di fase akhir pendidikan dan telah memiliki pengalaman yang cukup dalam mendapatkan layanan administratif akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Analisis statistik deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meringkas dan menjelaskan karakteristik data penelitian tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang lebih luas. Analisis ini menyajikan rincian mengenai kondisi terkini variabel penelitian dengan menggunakan metode statistik seperti nilai minimum dan maksimum, rata-rata, standar deviasi, dan varians. (Imam Ghozali, 2021).

Dengan demikian, penggunaan statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai mutu layanan administrasi akademik serta tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan informasi yang diambil dari responden. Dalam studi ini, analisis statistik deskriptif dilaksanakan dengan bantuan Aplikasi IBM SPSS Statistics yang menyajikan nilai terendah, tertinggi, rata-rata, deviasi standar, dan varians. Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat pencapaian dari masing-masing variabel digunakan analisis persentase capaian yang kemudian diinterpretasikan mengikuti kategori persentase menurut Riduwan. Sementara itu, dasar pengambilan keputusan dalam studi ini berlandaskan kategori persentase menurut Riduwan sebagai berikut (Riduwan, 2020).

Tabel 5 Pedoman Kategori Persentase

No	Persentase	Kategori
1	0% – 19,99%	Sangat Rendah
2	20% – 39,99%	Rendah

3	40% – 59,99%	Sedang
4	60% – 79,99%	Tinggi
5	80% – 100%	Sangat Tinggi

Selanjutnya, Setelah mengumpulkan data dari responden, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk merangkum kondisi terkini dari setiap variabel penelitian. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini mencakup jumlah responden, rentang nilai, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, standar deviasi, dan varians. Hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 6 Ouput SPSS Hasil Uji Deskriptif Variabel (X)

Keterangan Statistik	Hasil
Jumlah Responden (N)	364
Rentang Nilai (Range)	57
Skor Terendah (Minimum)	23
Skor Tertinggi (Maximum)	80
Nilai Rata-rata (Mean)	55,01
Std. Deviation	12,356
Nilai Varians	152,667
Tingkat Pencapaian	68,76%

Dari Tabel 6 di atas, variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memiliki skor terendah 23 dan tertinggi 80 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 55,01. Standar deviasi sebesar 12,356 menunjukkan bahwa data memiliki tingkat penyebaran yang cukup beragam di sekitar nilai rata-rata, sedangkan nilai varians sebesar 152,667 mengindikasikan adanya variasi jawaban responden terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Berdasarkan hasil perhitungan persentase capaian, variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik memperoleh nilai sebesar 68,76%.

Selanjutnya, sesuai dengan pedoman kategori persentase yang diuraikan oleh Riduwan, persentase yang diperoleh berada dalam kisaran 60%-79,99%, sehingga masuk ke dalam kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai kualitas layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh cukup tinggi. Ini berarti, secara keseluruhan, layanan administrasi akademik telah berhasil memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa, meskipun masih ada beberapa elemen yang harus ditingkatkan agar kualitas layanan dapat mencapai kategori sangat tinggi. Hasil dari analisis statistik deskriptif untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel berikut.

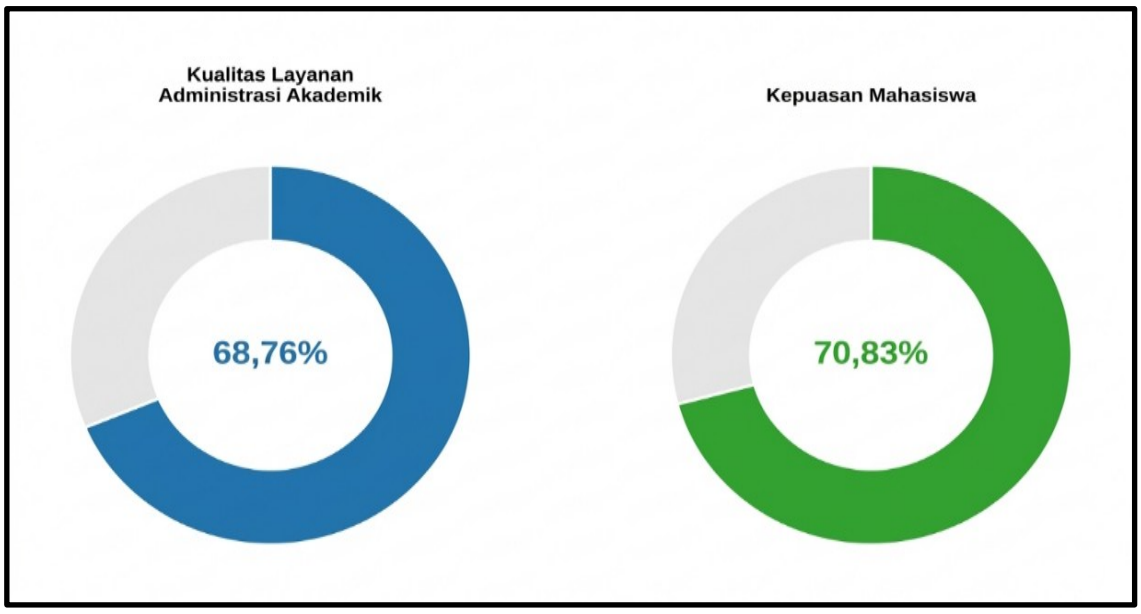
Tabel 7 Ouput SPSS Hasil Uji Deskriptif Variabel (Y)

Statistik	Nilai
Jumlah Responden (N)	364
Rentang Nilai (Range)	48

Skor Terendah (Minimum)	17
Skor Tertinggi (Maximum)	65
Nilai Rata-rata (Mean)	46,04
Std. Deviation	10,673
Nilai Varians	113,902
Tingkat Pencapaian	70,83%

Berdasarkan analisis statistik deskriptif, variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) mencatat skor terendah 17 dan tertinggi 65, dengan rata-rata (mean) mencapai 46,04. Rata-rata tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ideal 65 (13 item pernyataan × nilai maksimum 5), menghasilkan persentase pencapaian sebesar 70,83%. Persentase ini menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepuasan mahasiswa mencapai 70,83% dari nilai ideal yang diinginkan.

Selanjutnya, berdasarkan pedoman kategori persentase yang dikemukakan oleh Riduwan, angka 70,83% masuk dalam rentang 60%-79,99%, sehingga dapat dikategorikan sebagai tinggi. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, mahasiswa dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merasa puas dengan layanan administrasi akademik yang mereka terima. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik telah berhasil memenuhi mayoritas kebutuhan dan harapan mahasiswa. Meskipun begitu, hasil ini belum mencapai kategori sangat tinggi (80%-100%), yang berarti masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan di beberapa area agar kepuasan mahasiswa dapat terus berkembang.



Gambar 1 Hasil Uji Deskriptif Variabel X dan Y

Berdasarkan gambar 1 hasil deskriptif dari variabel X dan Y yang ditampilkan, variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) meraih tingkat capaian sebesar 68,76% dan termasuk dalam kategori tinggi. Di sisi lain, variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) mendapatkan capaian sebesar 70,83% yang

juga tergolong dalam kategori tinggi. Ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah terlaksana dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Selanjutnya, dilakukan uji kuesioner untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian sebelum digunakan dalam menganalisis data. Uji kuesioner dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Hasil uji validitas disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 8. Ouput SPSS Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Item	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	X	0,752	0,086	Valid
X2		0,748	0,086	Valid
X3		0,714	0,086	Valid
X4		0,767	0,086	Valid
X5		0,776	0,086	Valid
X6		0,733	0,086	Valid
X7		0,723	0,086	Valid
X8		0,763	0,086	Valid
X9		0,745	0,086	Valid
X10		0,765	0,086	Valid
X11		0,708	0,086	Valid
X12		0,705	0,086	Valid
X13		0,731	0,086	Valid
X14		0,746	0,086	Valid
X15		0,757	0,086	Valid
X16		0,751	0,086	Valid
Y1	Y	0,803	0,086	Valid
Y2		0,832	0,086	Valid
Y3		0,816	0,086	Valid
Y4		0,801	0,086	Valid
Y5		0,793	0,086	Valid
Y6		0,810	0,086	Valid
Y7		0,837	0,086	Valid
Y8		0,799	0,086	Valid
Y9		0,827	0,086	Valid
Y10		0,803	0,086	Valid
Y11		0,793	0,086	Valid
Y12		0,804	0,086	Valid
Y13		0,795	0,086	Valid

Berdasarkan hasil yang terdapat pada tabel 8 terkait pengujian kevalidan instrumen penelitian, Ditemukan bahwa semua pernyataan dalam variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) menunjukkan nilai r hitung yang melebihi r tabel yang berjumlah 0,086. Untuk variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X), nilai r hitung untuk 16 pernyataan berkisar antara 0,705 sampai dengan 0,776, sedangkan di variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), nilai r hitung untuk 13 pernyataan berkisar antara 0,793 hingga 0,837. Oleh karena itu, semua pernyataan dalam kedua variabel tersebut sudah memenuhi syarat validitas yang ditentukan (r hitung > r tabel) dan dinyatakan sebagai valid. Hasil dari pengujian realibiltas instrumen penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 9. Ouput SPSS Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	N of Items	Status
1	Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X)	0,946	0,60	16	Reliabel
2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,956	0,60	13	Reliabel

Berdasarkan tabel yang menunjukkan hasil pengujian reliabilitas, instrumen ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,946 untuk variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dengan total 16 item, sedangkan untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) nilai Cronbach's Alpha tercatat sebesar 0,956 dengan jumlah item sebanyak 13. Kedua nilai Cronbach's Alpha ini melebihi batas kriteria reliabilitas yang ditetapkan yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian pada kedua variabel dapat dianggap reliabel karena telah memenuhi standar pengujian reliabilitas, yaitu nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.

Selanjutnya, tahapan uji asumsi klasik yang bertujuan agar hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan secara tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil uji normalitas dapat di lihat pada gambar di bawah ini :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			364
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.43232815
Most Extreme Differences	Absolute		.046
	Positive		.037
	Negative		-.046
Test Statistic			.046
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.057
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.055
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.049
		Upper Bound	.061

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 2 Output SPSS Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,057. Nilai ini lebih tinggi daripada tingkat signifikansi 0,05 (0,057 lebih besar dari 0,05). Oleh karena itu, berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di mana nilai signifikansi (Sig.) yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal data residual dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, model regresi yang mengkaji pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) layak digunakan, dan temuan dari analisis tersebut dapat membantu dalam merumuskan kesimpulan penelitian. Hasil yang menunjukkan linearitas disajikan pada gambar di bawah ini.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Administrasi	Between Groups	(Combined)	37632.976	56	672.017	55.556	<.001
		Linearity	37070.078	1	37070.078	3064.583	<.001
		Deviation from Linearity	562.898	55	10.235	.846	.771
	Within Groups		3713.560	307	12.096		
	Total		41346.536	363			

Gambar 3 Output SPSS Hasil Uji Linearitas

Uji ANOVA untuk linearitas yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,771 untuk "*Deviation from Linearity*" (Deviasi dari Linearitas). Nilai ini lebih tinggi daripada tingkat signifikansi 0,05; artinya, 0,771 lebih besar daripada 0,05. Jika nilai signifikansi untuk "*Deviation from Linearity*" lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dianggap linear berdasarkan kriteria pengambilan keputusan uji linearitas.

Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk melihat bagaimana Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y). Berikut adalah output koefisien yang dapat digunakan untuk analisis regresi sederhana dan uji-t.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.048	.823		1.273	.204
	Kualitas Layanan Administrasi	.818	.015	.947	56.018	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 4 Output SPSS Hasil Uji Coefficients (Uji t)

Berdasarkan Gambar 4 output spss hasil uji coefficients, Nilai konstanta (a) adalah 1,048, dan nilai untuk Kualitas Layanan Administrasi Akademik (b/koefisien regresi) adalah 0,818. Dengan demikian, persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$
$$Y = 1{,}048 + 0{,}818X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a) Angka 1,048 menunjukkan bahwa ketika Kualitas Layanan Administrasi Akademik bernilai nol, nilai Kepuasan Mahasiswa adalah 1,048.
b) Koefisien regresi untuk X adalah 0,818, yang berarti bahwa ketika Kualitas Layanan Administrasi Akademik meningkat sebesar satu satuan, Kepuasan Mahasiswa juga meningkat sebesar 0,818. Karena koefisien regresi bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Proses pengambilan keputusan menggunakan nilai signifikansi dan nilai t dari hasil uji hipotesis yang ditampilkan pada Gambar 4 (Ouput SPSS Hasil Uji Koefisien). Tabel Koefisien menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga menolak H_0 dan menerima H_a. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Selain itu, jika melihat nilai t, nilai t-hitung adalah 56,018, yang jauh lebih tinggi daripada nilai t-tabel sebesar 1,967. Nilai t-tabel ini diperoleh pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0{,}05$) dengan derajat kebebasan (df) sebesar 362 (df = n − k − 1 = 364 − 1 − 1 = 362) menggunakan uji dua arah (two-tailed test). Karena nilai t-hitung lebih besar daripada nilai t-tabel (56,018 > 1,967), menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif. Jadi, jelas bahwa kualitas layanan administrasi akademik (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947[a]	.897	.896	3.437

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 5 Ouput SPSS Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan Ouput SPSS Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary), Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,947. Dari output tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,897, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 89,7%.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dinilai tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata sebesar 55,01, yang berarti 68,76% dari persentase pencapaian. Berdasarkan kategori persentase, angka ini berada di kisaran 60% hingga 79,99%, yang mengindikasikan tingkat kualitas yang tinggi. Dengan demikian, layanan Administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa umumnya berjalan dengan baik dan sebagian besar telah memenuhi kebutuhan mahasiswa.

. Kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dinilai berada dalam kategori tinggi. Analisis statistik deskriptif menunjukkan skor rata-rata sebesar 46,04, yang mencerminkan persentase pencapaian sebesar 70,83%. Angka ini berada dalam rentang 60% hingga 79,99%, sehingga dikategorikan tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa pada umumnya puas dengan layanan administrasi akademik.

Kualitas layanan administrasi akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry, Banda Aceh. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 1,048 + 0,818X dengan nilai R^2 sebesar 0,897, yang berarti sekitar 89,7% variasi pada variabel Y dijelaskan oleh variabel X. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berkontribusi sebesar 89,7% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 10,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 56,018 dengan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05), sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan administrasi akademik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Duwi Priyatno. (2018). *SPSS: Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Andi Offset.

Fandy Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi Offset.

Imam Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *4*(64), 12–40.

Riduwan. (2020). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.

Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

Salam, B. (2004). *Pengantar Pedagogik (Dasar-Dasar Ilmu Mendidik)*. Rineka Cipta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.