

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TADRIS BIOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :
Khofifah Tri Noviawati
NIM: 212101030012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TADRIS BIOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Khofifah Tri Noviawati
NIM: 212101030012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TADRIS BIOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Khofifah Tri Noviawati

NIM:212101030012

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Hj. Umi Farihah, M.M, M.Pd

NIP. 196806011992032001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TADRIS BIOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajaemen Pendidikan Islam

Hari: Senin

Tanggal: 23 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIP.198904172023211022

Ulfa Dina Novianda, M.Pd
NIP.198308112023212019

Anggota:

1. Dr.Hj. Erma Fatmawati, M. Pd. I

2. Dr.Hj. Umi Farihah, M.M, M.Pd.

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



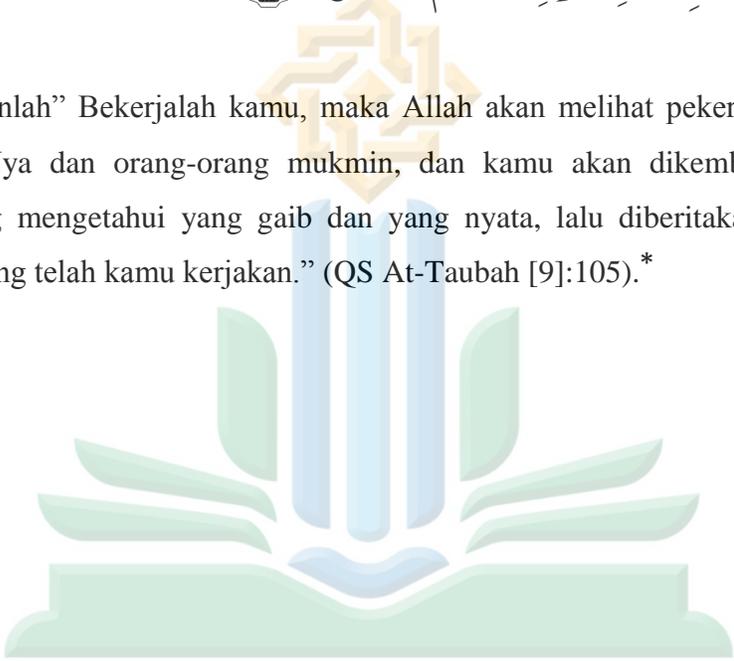
Dr. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si.,

NIP.197304242000031005

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Dan katakanlah” Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS At-Taubah [9]:105).*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Al-quran dan Terjemahan Kementerian Agama RI (Jakarta: LPMQ, 2022), 203.

PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahku Wawan dan ibuku tercinta Sulaifah, yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi yang tak pernah padam. Setiap tetes keringat dan doa yang laian panjatkan telah menjadi pelita yang menerangi jalan pendidikanku. Terimakasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak terukur, kesabaran, serta keyakinan yang selalu kalian tanamkan. Skripsi ini adalah sedikit dari rasa baktiku untuk kalian.
2. Kakakku M. Nuril Kurniawan, S.M., yang selalu memotivasi dan menjadi tempat bertanya ketika bingung, terimakasih karena selalu ada dan menjadi *support system* terbaik dan juga selalu menginspirasiku.
3. Nenekku Hj.Siti Nafizah terimakasih atas doa-doa disetiap malam dan kata-kata sederhana ,dan dukungan yang selalu menenangkan hati.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karen dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Hepni, S.Ag.,M.M.,CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr.Abdul Mu'is, S.Ag.,M.Si.,selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini, dan juga memberikan izin untuk meneliti pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan ilmu Keguruan.
3. Bapak Fiqru Mafar,M.IP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi masukan, arahan, saran, dan validasi pada judul skripsi ini.
4. Bapak Dr.Ahmad Royani,S.Pd.I.,M.Pd.I., selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah menerima judul skripsi saya.

5. Ibu Dr.Hj.Umi Farihah,M.M.,M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan dan masukan berharga selama proses penulisan skripsi ini.
6. Petugas dan staff laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberi kemudahan khususnya dalam proses mencari data dalam skripsi ini.

Tiada ungkapan yang bisa diucapkan kecuali doa dan rasa terimakasih yang mendalam.Semoga Allah Swt. memberikan imbalan kebaikan atas kontribusi yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Jember, 16 Mei 2025
Penulis

ABSTRAK

Khofifah Tri Noviwati, 2025: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan lembaga pendidikan yang menyediakan berbagai bentuk layanan untuk mendukung proses pembelajaran. Pelayanan dalam lembaga pendidikan berupa laboratorium yang merupakan tempat untuk praktikum dalam bidang ilmu tertentu seperti fisika, kimia, biologi dan sebagainya.

Rumusan Masalah yang diteliti dalam Skripsi ini adalah : 1) Bagaimanakah persepsi mahasiswa tadris biologi tentang kualitas pelayanan laboratorium FTIK di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember? 2) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi terhadap kualitas pelayanan laboratorium FTIK UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember? 3) Apakah kualitas pelayanan Laboratorium FTIK yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty* dan *Assurance*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember? 4) Apakah kualitas pelayanan laboratorium FTIK yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty* dan *Assurance* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi meliputi mahasiswa tadris biologi dari angkatan 2021 sampai 2024 dengan jumlah 340 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel 80 mahasiswa sebagai sampel dengan teknik pengumpulan sampel *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi serta analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan bahwa : 1) persepsi mahasiswa tentang pelayanan laboratorium pada dimensi *tangible* diperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,31 variabel *reliability* sebesar 3,36, variabel *responsiveness* sebesar 3,43, variabel *emphaty* sebesar 3,66 dan variabel *assurance* sebesar 3,55. 2) Tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori sedang sebesar 42 %. 3) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi. 4) Terdapat tiga variabel berpengaruh signifikan pelayanan laboratorium secara individu yaitu variabel *tangible*, *emphaty*, dan *assurance* dan terdapat dua variabel *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10

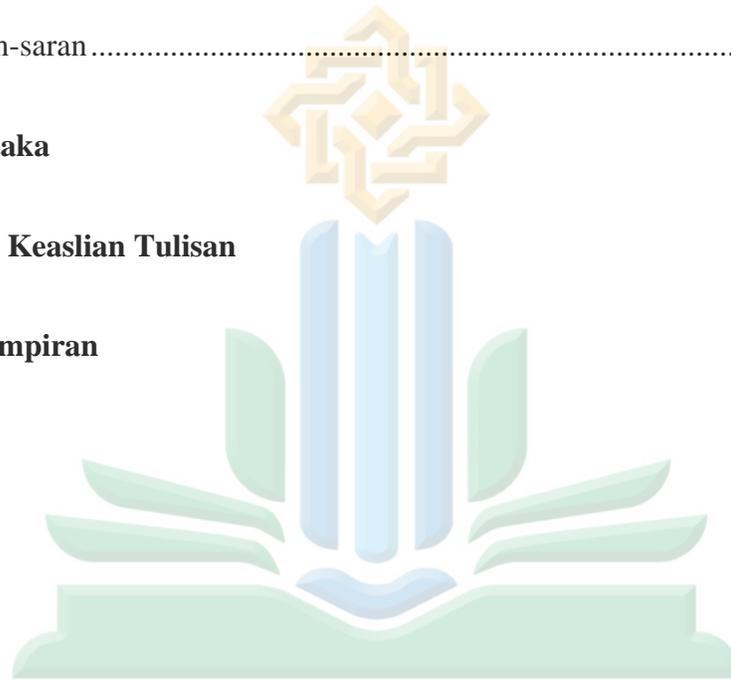
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1. Variabel Penelitian	11
2. Indikator Variabel	13
F. Definisi Operasional.....	19
G. Asumsi Penelitian	20
H. Hipotesis.....	20
I. Sistematikan Pembahasan	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Penelitian Terdahulu	23
B. Kajian Teori	33
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	50
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	53
D. Analisis Data	70
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	79
A. Gambaran Obyek Penelitian	79
B. Penyajian Data	85
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	89

D. Pembahasan.....	126
BAB V PENUTUP.....	144
A. Kesimpulan	144
B. Saran-saran.....	145

Daftar Pustaka

Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampira-lampiran



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

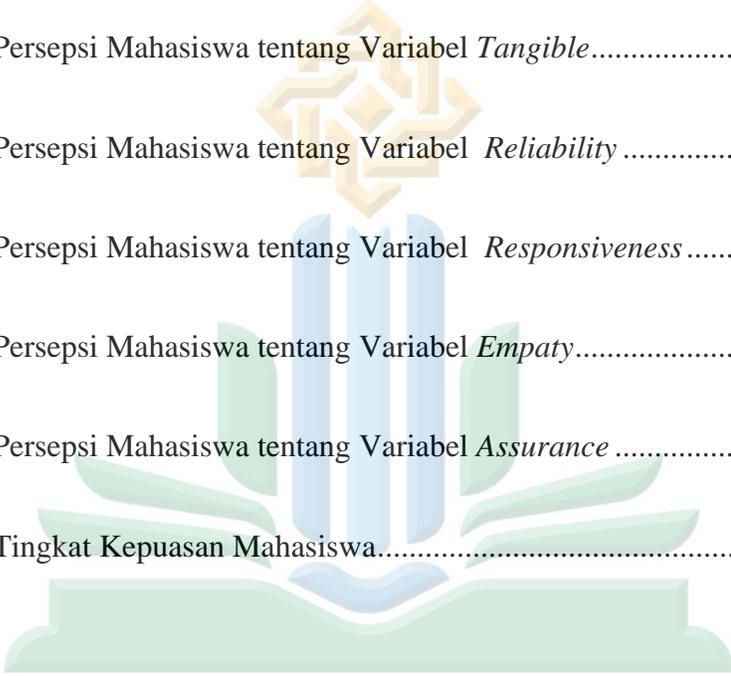
Tabel 1.1 Indikator Variabel	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Penyebaran Populasi Mahasiswa Tadris Biologi	50
Tabel 3.2 Pemberian Data Skor (<i>Skala Likert</i>)	55
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Laboratorium	56
Tabel 3.4 Kisi-kisi instrumen Kepuasan Mahasiswa	60
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Laboratorium	64
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa	66
Tabel 3.8 Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas Instrumen	69
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	70
Tabel 3.10 Interpretasi Skor Mean Persepsi Mahasiswa	72
Tabel 3.11 Klasifikasi Tiap Kategori Angket Kepuasan Mahasiswa	73
Tabel 3.12 Kriteria Uji Durbin Waston	78
Tabel 4.1 Data Hasil Penelitian	86

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel <i>Tangible</i>	90
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel <i>Reliability</i>	96
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel <i>Responsiveness</i>	99
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel <i>Empaty</i>	103
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel <i>Assurance</i>	108
Tabel 4.7 Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa	113
Tabel 4.8 Deskripsi Kategori Kepuasan Mahasiswa.....	114
Tabel 4.9 Uji Kolinearitas	116
Tabel 4.10 Model Summary.....	119
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi	121

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	115
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	118
Gambar 4.3 Persepsi Mahasiswa tentang Variabel <i>Tangible</i>	127
Gambar 4.4 Persepsi Mahasiswa tentang Variabel <i>Reliability</i>	128
Gambar 4.5 Persepsi Mahasiswa tentang Variabel <i>Responsiveness</i>	129
Gambar 4.6 Persepsi Mahasiswa tentang Variabel <i>Empaty</i>	130
Gambar 4.7 Persepsi Mahasiswa tentang Variabel <i>Assurance</i>	131
Gambar 4.8 Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	132



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Matrisk Penelitian
- Lampiran 2 Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Uji Coba
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Uji Coba Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 7 Skor Kualitas Pelayanan Laboratorium
- Lampiran 8 Hasil Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan Laboratorium
- Lampiran 9 Skor Kepuasa Mahasiswa
- Lampiran 10 Hasil Uji Frekuensi Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Tabel T
- Lampiran 13 Tabel F
- Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 15 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 16 Jurnal Kegiatan Penelitian

Lampiran 17 Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Beberapa faktor memengaruhi kualitas pendidikan, seperti fasilitas pendidikan yang memadai dan tenaga pengajar yang berkualitas. Laboratorium adalah fasilitas penting dalam penyelenggaraan pendidikan dan berfungsi sebagai tempat untuk pelatihan ilmiah, riset ilmiah, eksperimen, dan pengukuran. Laboratorium juga sangat penting secara strategis untuk mendukung sistem pendidikan. Secara umum, tugas laboratorium termasuk memberikan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Namun, menurut R. Susanti et al., laboratorium adalah tempat di mana penelitian dan eksperimen dilakukan. Laboratorium biasanya didefinisikan sebagai ruang atau tempat yang terdiri dari gedung dengan dinding dan atap yang menampung berbagai alat dan bahan praktikum. Laboratorium adalah tempat di mana orang melakukan percobaan atau penelitian dalam bidang tertentu, seperti fisika, kimia, atau biologi.¹

Pendidikan yang efektif adalah pendidikan yang memungkinkan siswa atau mahasiswa untuk memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan dan pembangunan bangsa. Laboratorium memungkinkan kita untuk menguji teori yang kita pelajari dengan situasi nyata. Alat laboratorium memiliki banyak

¹ L Herlina and F A Sasi, *Teknik Pengelolaan Laboratorium* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=JMIKEAAAQBAJ>.

manfaat. Oleh karena itu, pengelolaan laboratorium yang efektif sangat penting agar proses belajar mengajar dan perkuliahan berjalan lancar.² Selama kegiatan laboratorium, siswa dapat belajar berbagai keterampilan, seperti mengamati, menafsirkan, memprediksi, menggunakan alat dan bahan, menerapkan ide, berkomunikasi, dan mengajukan pertanyaan.

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Undang-Undang tentang Pendidikan Tinggi Nomor 12 Tahun 2012 BAB II Pasal 41 tentang Sumber Belajar, Sarana, dan Prasarana yang berisi (1) Sumber belajar pada lingkungan pada pendidikan tinggi wajib disediakan, difasilitasi, atau dimiliki oleh Perguruan Tinggi sesuai dengan Program Studi yang dikembangkan. (2) Sumber belajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan secara bersama oleh beberapa perguruan tinggi. (3) Perguruan tinggi menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kecerdasan mahasiswa.³

Membahas tentang kualitas pelayanan, definisi dari pelayanan adalah tindakan memberikan layanan atau bantuan kepada mereka yang membutuhkan. Tindakan ini mencerminkan sikap yang terpuji. Setiap agama mendorong sikap melayani, namun Islam memberikan penekanan khusus pada hal ini. Dalam Islam, dasar dari sikap melayani adalah berbuat baik kepada orang lain. Al-Quran mendorong

² Andi Saputra, "Peranan Laboratorium Pendidikan Untuk Menunjang Proses Perkuliahan," *Prima Edukasi* 4, no. APRIL (2023).

³ Kementerian Hukum dan HAM, "UU RI No. 12/2012 Tentang Pendidikan Tinggi," *Undang Undang*, 2012, 18.

umat manusia untuk berbuat baik kepada sesama sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada mereka. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:⁴

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ

إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ۗ ۗ ۗ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu di dunia, dan berbuatlah baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (QS. Al-Qashash:77).⁵

Sifat melayani dengan penuh ihsan didasarkan pada ayat-ayat di atas. Berbuat ihsan berarti memberikan yang terbaik kepada orang lain dengan perhatian, kasih sayang, dan empati, bukan hanya secara materi. Oleh karena itu, hubungan antara ayat ini dan pelayanan Islam terletak pada ajaran untuk mengutamakan kebaikan dan kepedulian terhadap orang lain dengan tujuan menciptakan lingkungan yang harmonis dan saling mendukung.

Menurut Mulya Pradana, dkk, dalam Bambang Suprianto Kualitas pelayanan sangat penting bagi bisnis dan lembaga karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat. Jika pelayanan diberikan dengan baik, konsumen atau masyarakat akan puas. Kualitas pelayanan terlihat dari efektivitas

⁴ Halya Millati and Mohammad Arif, “The Significance of Balancing Life in Surah Al-Qashash Verse 77,” *Kontemplasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 9, no. 2 (2022): 249–68, <https://doi.org/10.21274/kontem.2021.9.2.249-268>.

⁵ Kementerian Agama RI, *Alquran Dan Terjemahan* (Jakarta: LPMQ, 2022).394.

dan efisiensi kegiatan yang berjalan dengan baik. Ini juga mempengaruhi mutu dan kelancaran organisasi serta pencapaian tujuan. Pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tepat memiliki kualitas yang lebih tinggi.⁶

Mahasiswa yang merasa puas biasanya lebih bermotivasi, lebih aktif berpartisipasi dalam kelas, dan menunjukkan kinerja akademik yang lebih baik. Kepuasan mahasiswa adalah indikator penting dari kualitas pendidikan tinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa, sangat penting untuk memahami bagaimana sarana prasarana, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan, yang mencakup interaksi yang baik dengan dosen, dukungan akademik yang cukup, dan proses administrasi yang efisien, juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa.⁷

Untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa dengan layanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Ini termasuk fasilitas laboratorium, jumlah alat dan bahan yang cukup untuk praktikum, staf yang berpengalaman, keamanan, dan kemampuan untuk cepat menanggapi siswa yang complain.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Laily Nuliana, La Subu, dan Andriyani dengan judul penelitian "Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa

⁶ Bambang Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, No. 2 (2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

⁷ Titin Dunggio Titin, "Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif Dan Implikasinya," *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 3 (2023): 92–100, <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>.

(IKM) Praktikan Terhadap Kualiatas Penyelenggaran Praktikum di Laboratorium Terpadu Unit Kimia UHO Semester Genap tahun 2021/2022", Laboratorium Unit Kimia di UPT Laboratorium Terpadu Universitas Halu Oleo mengadakan praktikum untuk mahasiswa semester pertama dalam mata kuliah Kimia Dasar I. Tujuan dari praktikum ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, laboratorium ini secara konsisten melakukan pembaruan, termasuk memperbarui program dan panduan praktikum serta mengadakan pelatihan untuk asisten. Langkah-langkah ini diambil untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yaitu mahasiswa atau praktikan. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam situasi seperti ini, kritik dan rekomendasi dianggap sebagai umpan balik penting yang dapat membantu kemajuan laboratorium.

Indikator persepsi mahasiswa sebagai pengguna laboratorium adalah cara untuk menilai. Berdasarkan pengamatan, evaluasi kualitas layanan laboratorium kimia pada tahun 2021 berjalan dengan baik. Karena hasil penilaian belum sepenuhnya mencerminkan kualitas layanan secara keseluruhan, upaya untuk memastikan kualitas layanan harus terus dilakukan. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan dan harapan mahasiswa yang selalu berubah seiring waktu. Dengan

kata lain, kualitas barang dan jasa harus terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa.⁸

Melanjutkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Program Studi Tadris Biologi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berupaya mempersiapkan calon guru biologi yang profesional. Untuk mencapai tujuan ini, peningkatan kualitas pendidikan menjadi hal yang sangat penting, salah satunya melalui pelayanan laboratorium yang memadai bagi mahasiswa. Tadris Biologi menawarkan berbagai mata kuliah dengan praktikum, seperti biologi dasar, kimia dasar, fisika dasar, mikrobiologi, genetika, fisiologi, dan lainnya.

Untuk mendukung proses perkuliahan, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember telah menyediakan laboratorium khusus beserta fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan praktikum. Seperti pelayanan petugas laboratorium, fasilitas, peralatan dan bahan praktikum apa sudah memadai, karena keterbatasan bahan akan menghambat proses berjalannya praktikum, sebaliknya jika semakin baik pelayanan, fasilitas dan peralatan praktikum yang diperoleh mahasiswa, maka proses praktikum akan berjalan secara maksimal.

⁸ L Nurliana, "Persepsi Mahasiswa Praktikan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum Di Laboratorium Unit Kimia Dasar Universitas Halu Oleo Tahun 2021," *Sains: Jurnal Kimia Dan Pendidikan Kimia* 11 (2022): 70–75, <https://sains.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/23>.

Namun pada laboratorium biologi pada Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ini terdapat beberapa kekurangan. Berdasar kondisi yang ada pada laboatorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terdapat beberapa masalah diantaranya mikroskop pada laboratorium biologi hanya sebagian yang bisa digunakan, kurangnya labu enlemeyer, cawan petri, air yang kadang mati atau tersumbat dan kran yg terkadang rusak, penataan peralatan praktikum yang kurang rapi dikarenakan tidak dikembalikan ke tempat semula sehingga membuat permasalahan tersebut yang mengakibatkan waktu praktikum kurang efisien dan sedikit terhambat. Pada laboratorium biologi permasalahannya lebih ke alat karena dalam segi bahan praktikum itu sudah cukup baik dikarenakan mahasiswa membawa sendiri bahan utama untuk praktikum tersebut, jadi laboran hanya menyediakan bahan larutan seperti alkohol, aquades, safranin, iodium, dan sebagainya. Dalam Segi Pelayanan sudah cukup baik petugas laboran cukup ramah dan segera mengatasi jika ada keluhan.

Bedasarkan latar belakang tersebut, penting untuk melakukan kajian dan penelitian lebih mendalam mengenai sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan laboratorium fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan terhadap kepuasan mahasiswa tadrhis biologi. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa permasalahan yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan laboratorium. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Terhadap**

Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2015”.

B. RUMUSAN MASALAH

Bedasarkan latar belakang diatas,maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa tadris biologi tentang kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi terhadap laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?
3. Apakah Pelayanan Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadris bilogi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?
4. Apakah Kualitas Pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?

C. TUJUAN PENELITIAN

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tadaris biologi tentang pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa tadaris biologi pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty*, dan *Assurance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Untuk mengetahui apakah pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty*, dan *Assurance* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian harus realistis dan mencakup manfaat apa yang akan dihasilkan setelah penelitian selesai. Manfaat dapat berupa manfaat teoritis atau manfaat praktis bagi peneliti, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.⁹

Adapun Manfaat yang di harapkan dalam Penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama terkait kualitas pelayanan laboratorium, serta memperkaya wawasan keilmuan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian dan pengembangan, khususnya dalam bidang pendidikan yang mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan baru, memperluas pengetahuan kita tentang kualitas pelayanan, dan memberikan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium. Hasil-hasil ini akan digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya.

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Khas Jember, 2021).38.

b. Bagi Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan mahasiswa di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi yang berguna untuk memberikan gambaran mengenai proses pelayanan Laboratorium.

d. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu universitas memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dan membuat metode untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa agar praktikum, kuliah, dan aktivitas akademik lainnya berjalan sesuai dengan rencana.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

a. Variabel Penelitian

Faktor-faktor yang menjadi perhatian penelitian, sering disebut sebagai faktor yang memengaruhi penelitian atau fenomena yang sedang diteliti, adalah variabel penelitian. Variabel penelitian adalah elemen yang menjadi fokus penelitian dan memberikan pengaruh pada objek yang berbeda

dalam kelompok tertentu, yang kemudian dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan.¹⁰ Berikut Variabel-variabel dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas ini juga disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent. Dalam bahasa Indonesia, variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat.¹¹ Dalam penelitian ini variabel bebasnya (X) adalah Kualitas Pelayanan laboratoium yang meliputi dimensi *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Emphaty* (X₄), *Assurance* (X₅).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel *output*, juga disebut variabel terikat atau variabel tergantung, adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat tidak dimanipulasi, tetapi perubahannya diamati sebagai konsekuensi yang diduga dari variabel bebas. Variabel terikat biasanya merupakan kondisi yang ingin kita jelaskan. Variabel yang telah diubah atau dimanipulasi oleh peneliti disebut variabel bebas dalam berbagai eksperimen.¹² Variabel bebasnya pada penelitian ini yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y).

b. Indikator Variabel

¹⁰ Amiruddin et al., *Metodologi Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: CV.Media Sains Indonesia, 2020).47.

¹¹ Pinton Setya Mustafa et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Mojokerto: Insight Mediatama, 2022).47.

¹² Amiruddin et al., *Metodologi Kuantitatif Dan Kualitatif*.48.

Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan dari waktu ke waktu. Indikator tidak selalu memberikan gambaran keadaan secara menyeluruh, tetapi seringkali hanya memberikan perkiraan atau petunjuk tentang keadaan tersebut.¹³ Berikut indikator-indikator dari variabel penelitian:

Tabel 1.1
Indikator Variabel

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
1.	Pelayanan Laboratorium (Teori <i>Philip Kotler</i> dalam <i>Bukunya</i> <i>Wiwik Sulistyowati</i> 2018).	I. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	a. Kebersihan dan Kerapihan Laboratorium sudah baik. b. Penerangan di laboratorium sudah baik. c. Suhu ruangan Laboratorium dingin. d. Penampilan Petugas rapi dan bersih. e. Ketersediaan kebutuhan praktikum sudah memadai(alat

¹³ Pinton Setya Mustafa et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*.54.

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
			bahan habis pakai). f. Modul tersedia sebagai perangkat pembelajaran. g. Tersedia alat keselamatan kerja pada laboratorium.
		2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Peralatan laboratorium yang memadai. b. Petugas selalu dapat ditemui pada jam kerja. c. Pelayanan di Laboratorium dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan. d. Koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan.
		3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Petugas memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan di laboratorium. b. Petugas membantu

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
			<p>kesulitan mahasiswa dalam pengurusan dokumen di laboratorium.</p> <p>c. Petugas merespons keluhan mahasiswa dengan kecepatan yang tinggi.</p> <p>d. Petugas merespon kritik dan saran dari mahasiswa secara positif.</p>
		<p>4. <i>Emphaty</i> (Empati)</p>	<p>a. Petugas Laboratorium sabar saat melayani mahasiswa.</p> <p>b. Petugas laboratorium bersikap ramah saat memberikan pelayanan.</p> <p>c. Petugas bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan di</p>

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
		5. Assurance (Jaminan) 	laboratorium. a. Petugas laboratorium memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya. b. Petugas laboratorium mampu memberikan penjelasan tentang Layanan yang ada. c. Jadwal penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwal yang ditentukan. d. Keberadaan fasilitas yang lengkap di laboratorium dapat merangsang minat belajar peserta didik.

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
2.	Kepuasan Mahasiswa. (Tjiptono :Teori Hawkins dan Lonney dalam bukunya Lailatus Sa'adah 202).	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	a. Mengukur Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan laboratorium. b. Menilai tingkat kepuasan terhadap layanan laboratorium di tempat lain.
		2. Dimensi Kepuasan Pelangan (Mahasiswa).	a. Identifikasi dimensi utama kepuasan pelanggan atau mahasiswa b. Meminta pelanggan atau mahasiswa menilai produk atau jasa layanan laboratorium instansi berdasarkan aspek spesifik; c. Membandingkan dengan penilaian pelayanan laboratorium pesaing. d. Menentukan dimensi yang paling penting dalam

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
			kepuasan keseluruhan.
		3. Kesesuaian Harapan	a. Tingkat kesesuaian antara hasil pelayanan laboratorium yang diterima atau yang diharapkan oleh mahasiswa.
		4. Niat berkunjung kembali	a. Mahasiswa berniat menggunakan jasa layanan laboratorium kembali.
		5. Kesiediaan Untuk Rekomendasi	a. Mengajak mahasiswa lain dalam pelayanan laboratorium yang sama.
		6. Ketidak puasan	a. Mahasiswa bisa melakukan komplain terhadap petugas laboratorium.

F. DEVINISI OPERASIONAL

Definisi operasional menentukan apa yang harus dilakukan oleh peneliti untuk mengukur atau memanipulasi suatu variabel. Definisi ini juga menentukan apa yang harus dilakukan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut.¹⁴

1. Kualitas Pelayanan Laboratorium

Kualitas pelayanan mencakup seluruh aktivitas yang dijalankan oleh organisasi atau perusahaan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁵ Menurut peneliti kualitas pelayanan laboratorium didefinisikan sebagai tingkat layanan yang diberikan oleh laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan kepada mahasiswa Tadris Biologi, yang mencakup lima dimensi yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*, indikator-indikator tersebut diukur melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1-5.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan atau mahasiswa adalah hasil dari kumpulan pengalaman yang didapat konsumen saat menggunakan produk atau layanan.¹⁶ Menurut peneliti kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai respon emosional mahasiswa Tadris Biologi terhadap pelayanan laboratorium yang mereka terima, yang dibandingkan dengan harapan mereka yang mencakup

¹⁴ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021).14.

¹⁵ Nizam Ulul Azmy and Yustina Chrismardani, "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2023): 183–97, <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1034>.

¹⁶ S.E.M.M.C. Dr. Hari Muharam, M S Dr. Harmon Chaniago, and S.E.M.M. Mujito, *Perilaku Konsumen* (Banyumas: wawasan Ilmu, n.d.), https://books.google.co.id/books?id=8A_dEAAAQBAJ.

beberapa indikator yaitu, kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang atau berkunjung kembali, kesediaan untuk merekomendasi, ketidakpuasan pelanggan, indikator-indikator tersebut diukur melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1-5.

G. Asumsi Penelitian

Dalam penelitian, asumsi biasanya disebut sebagai anggapan dasar atau postulat, ini merupakan titik awal dari gagasan yang diakui oleh peneliti sebagai benar. Sebelum mengumpulkan data, penting bagi peneliti untuk merumuskan anggapan dasar ini dengan jelas. Anggapan dasar ini memberikan dasar yang kuat untuk masalah yang diteliti, memperjelas variabel yang menjadi fokus penelitian, dan membantu dalam membangun hipotesis.¹⁷

Pada penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang ditulis dalam bentuk kalimat pertanyaan. Disebutkan bahwa, meskipun jawaban baru-baru ini didasarkan pada teori yang relevan, mereka belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data.¹⁸ Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.41

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Ke dua (Bandung: Alfabeta, 2022).99

Ha1: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadris Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ho1: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ha2: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ho2: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

I. Sistematika Pembahasan.

Berisi penjabaran tentang deskripsi alat dalam pembahasan skripsi, yang mencakup dari bab pendahuluan sampai bab penutup, dengan sistematika pembahasan yang ditulis dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti format daftar isi.

Bab I pendahuluan. Di dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian (jika ada), hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab II memuat pembahasan tentang kajian pustaka yang mencakup penelitian-penelitian sebelumnya dan teori-teori yang relevan.

Bab III menguraikan tentang metode penelitian yang mencakup, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan diakhiri dengan analisis data.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis yang mencakup, gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab V adalah bagian penutup yang mencakup kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya mencakup hasil-hasil dari berbagai karya ilmiah, baik yang sudah dipublikasikan maupun belum, seperti skripsi, tesis, disertasi, dan artikel jurnal. Meninjau penelitian terdahulu penting dilakukan agar kita bisa melihat sejauh mana penelitian yang akan dilakukan memiliki keunikan, perbedaan, atau kemiripan dengan penelitian sebelumnya.

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti:

1. Artikel jurnal yang ditulis oleh Nila Fadlilah, Kusrinah, Anif Rizqianti Hariz, pada tahun 2019 dengan judul penelitian “*Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Keterseediaan dan Pemanfaatan Fasilitas Laboratorium IPA Terhadap Motivasi Belajar IPA-Biologi Siswa Kelas VIII MTs Negeri 1 Kendal Tahun Ajaran 2018/2019*”¹⁹.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai F hitung sebesar 1,82, sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% adalah 3,28. Karena F hitung lebih rendah dari F tabel, maka hipotesis nol (Ho) dinyatakan

¹⁹ Nila Fadlilah Kusrinah, Anif Rizqianti Hariz, ” Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Keterseediaan dan Pemanfaatan Fasilitas Laboratorium IPA Terhadap Motivasi Belajar IPA-Biologi Siswa Kelas VIII MTs Negeri 1 Kendal Tahun Ajaran 2018/2019 ” ,Bioeduca: Jurnal Pendidikan Biologi, Vol.1, No.1, (2019) ,38-46.

diterima. Ini berarti bahwa ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas laboratorium IPA tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi belajar siswa dalam mata pelajaran IPA-Biologi. Sementara itu, persepsi siswa mengenai keberadaan dan penggunaan fasilitas laboratorium hanya memberikan kontribusi sebesar 11,87% terhadap motivasi belajar mereka, sedangkan 88,12% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

2. Artikel Jurnal yang ditulis oleh Merlin Apriliyanti dan Ilham pada tahun 2021 dengan judul penelitian “ *Peningkatan Kapasitas Kinerja dan Pelayanan Akademik Laboratorium Integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya Berbasis Aplikasi Program Kerja Menuju World Class University* “²⁰.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung pada uji regresi adalah 84,740 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Ini menandakan bahwa variabel kinerja pegawai (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan (Y). Dari analisis inferensial, diketahui bahwa sekitar separuh dari pelayanan akademik dan pelayanan laboratorium berada dalam kategori cukup efektif. Selain itu, sekitar 50% kinerja laboratorium integrasi dinilai cukup baik. Namun,

²⁰ Ilham Merlin Apriliyanti, “ISSN 2798-3641 (Online),” *PENINGKATAN KAPASITAS KINERJA DAN PELAYANAN AKADEMIK LABORATORIUM INTEGRASI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA BERBASIS APLIKASI PROGRAM KERJA MENUJU WORLD CLASS UNIVERSITY* 1, no. 6 (2021): 903.

masih terdapat sekitar 23% petugas yang dinilai belum menunjukkan kinerja yang optimal.

3. Skripsi atau tugas akhir Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Yogyakarta yang ditulis oleh Amalia Juwendah pada tahun 2022 dengan judul penelitian “ *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan , dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laboratorium PQR* ”²¹.

Berdasarkan hasil uji t parsial, diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t hitung sebesar 2,962 yang lebih besar dari t tabel 1,99125. Sebaliknya, variabel kepuasan pelanggan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, karena nilai signifikansinya 0,718 (lebih besar dari 0,05) dan t hitungnya hanya 0,362, lebih rendah dari t tabel. Sementara itu, variabel harga terbukti memiliki pengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,037 (di bawah 0,05) dan t hitung 2,118 yang melebihi nilai t tabel.

4. Artikel jurnal yang di tulis oleh Nolie Amanda Sari, Danang Mulyadipa Suratno, dan Corry Handayani, pada tahun 2023 dengan judul penelitian

²¹ A Juwendah, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laboratorium Pqr,” *Jurnal Akrab Juara* 4, no. November (2022): 118–29, [http://eprints.upnyk.ac.id/30071/6/2%2C%20abstrak.pdf%0Ahttp://eprints.upnyk.ac.id/30071/3/1.SKRIPSI FULL AMALIA JUWENDAH 122150015.pdf](http://eprints.upnyk.ac.id/30071/6/2%2C%20abstrak.pdf%0Ahttp://eprints.upnyk.ac.id/30071/3/1.SKRIPSI%20FULL%20AMALIA%20JUWENDAH%20122150015.pdf).

“ Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT.Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) “ .²²

Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 67,104 lebih tinggi daripada nilai F tabel yaitu 2,001, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan kata lain, variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, empati, dan responsivitas secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Artikel Jurnal yang ditulis oleh Maman Sudirman, dan Anwar Firdaus Mutawally, pada tahun 2023 dengan Judul Penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan dan Penetapan Lokasi Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPBJJ UT Bandung”.²³

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel lokasi sebesar 0,343, sedangkan untuk variabel pelayanan sebesar 2,106. Karena nilai t hitung untuk lokasi lebih kecil dari t tabel (1,689), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, variabel lokasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, nilai t hitung

²² Nolie Amanda Sari, Danang Mulyadipa Suratno, Corry Handayani, “JuTMI,” *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT. Laboratorium Dasar Dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)* 2, no. 1 (2023): 38–47.

²³ Maman Sudirman and Anwar Firdaus Mutawally, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Lokasi Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Upbjj Ut Bandung,” *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu* 2, no. 2 (2023): 1415–22.

untuk variabel pelayanan lebih besar dari t tabel, sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima. Ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nilia Fadlilah, Kusrinah, dan Anif Rizqianti Hariz, Bioeduca: Jurnal Pendidikan Biologi, Vol.1, No.1, 2019.	<i>Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Ketersediaan dan Pemanfaatan Fasilitas Laboratorium IPA Terhadap Motivasi Belajar IPA-Biologi Siswa Kelas VIII MTs Negeri 1 Kendal Tahun Ajaran 2018/2019.</i>	a. Metode Penelitian Kuantitatif. b. Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. c. Teknik Pengambilan sampel menggunakan <i>Simple Random Sampling</i> .	a. Lokasi Penelitian tersebut di Laboratorium Biologi MTS Negeri 1 Kendal, sedangkan peneliti ini di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN kiai Haji Achmad Siddiq Jember. b. Populasi pada Penelitian tersebut adalah semua siswa kelas VIII MTS

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				<p>Negeri 1 kendal, sedangkan pada penelitian ini populasinya adalah mahasiswa Tadris Biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq jember angkatan tahun 2021 sampai 2024.</p> <p>c. Lebih membahas Fasilitas Laboratorium, sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan laboratorium.</p>

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	Merlin Apriliyanti dan ilham, Journal of Innovation Research and Knowledge, Vol.1,No.6, 2021.	<i>Peningkatan Kapasitas Kinerja dan Pelayanan Akademik Laboratorium Integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya Berbasis Aplikasi Program Kerja Menuju World Class University</i>	a. Metode Penelitian Kuantitatif. b. Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda.	a. Lokasi Penelitian tersebut di Laboratorium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya, sedangkan peneliti ini di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN kiai Haji Achmad Siddiq Jember. b. Populasi pada Penelitian tersebut adalah petugas yang tersebar pada unit-unit administrasi laboratoium integrasi UIN Sunan Ampel Surabaya,

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				<p>sedangkan populasi penelitian ini adalah mahasiswa tadaris biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.</p>
3.	<p>Skripsi atau tugas akhir Universitas Pembangunana Nasional Veteran Yogyakarta yang ditulis oleh Amalia Juwendah, 2022.</p>	<p><i>Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laboratorium PQR.</i></p>	<p>a. Metode Penelitian Kuantitatif. b. Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Teknik analisis regresi. c. Variabel bebas nya (X_1) Kualitas Layanan.</p>	<p>a. Variabel bebas nya pada penelitian tersebut ada tiga yaitu (X_1) Kualitas Layana, (X_2) Kepuasan Prlanggan dan (X_3) harga sedangkan pada penelitian ini variabel bebasnya satu yaitu, (X_1) Kualitas</p>

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				Layanan laboratorium
4.	Nollie amanda Sari,Danang Mulyadipa Suratno, Corry Handayani, Jurnal Teknik Mesin dan Industri,Vol.2, No.1, 2023.	<i>Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT. Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)</i>	a. Metode penelitian kuantitatif. b. Menggunakan model regresi linier berganda.	a. Lokasi Penelitian tersebut di Laboratorium UPT. Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi, sedangkan penelitian ini dilakukan di Laboratorium biologi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. b. Teknik pengambilan sampel

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				<p>menggunakan <i>Purpusive Sampling</i>, sedangkan pada penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i>.</p>
5.	<p>Maman Sudirman, Anwar Firdaus Mutawally, Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu, Vol.2, No.2, 2023</p>	<p><i>Analisis Kualitas Pelayanan dan Penetapan Lokasi Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPBJJ UT Bandung.</i></p>	<p>a. Metode penelitian kuantitatif b. Populasinya mahasiswa c. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>random sampling</i>.</p>	<p>a. Lokasi penelitian tersebut yaitu pada Universitas Terbuka Bnadung, Sedangkan penelitian ini dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.</p>

B. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan Laboratorium

a) Pengertian Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa "pelayanan" dapat didefinisikan sebagai tindakan atau cara dalam memberikan layanan, misalnya, upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain.²⁴ Pelayanan publik, menurut Moenir dalam karya Marjoni Rachman, adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu untuk sekelompok orang, dipengaruhi oleh faktor materi, dan dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu. Pelayanan pada dasarnya adalah kumpulan tindakan, dan karenanya dapat dipahami sebagai sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan mencakup semua aspek kehidupan masyarakat dan berlangsung secara teratur dan konsisten.²⁵

Tingkat persaingan antar lembaga pendidikan harus disesuaikan dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Kebutuhan ini menjadi acuan bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitasnya serta membangun keunggulan dibandingkan pesaing. Menurut teori Philip Kotler, strategi pemasaran dalam layanan pendidikan bertujuan untuk menciptakan calon

²⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia di akses pada Sabtu, 5 Oktober 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

²⁵ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sukoharjo: Tahta Media Grub, 2021).6.

pelanggan yang siap menggunakan layanan tersebut. Setelah itu, lembaga harus menyediakan layanan atau produk pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.²⁶

Layanan merupakan hal, proses, metode, atau upaya dalam memberikan pelayanan kepada banyak orang yang dilakukan oleh para penyedia layanan²⁷. Sementara itu, menurut Kotler dalam karya Ahmad Mustanir, pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang bisa diberikan kepada orang lain. Pelayanan, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *service*, terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

- 1) *High Contact service*, sebuah bentuk layanan yang melibatkan interaksi yang erat antara pelanggan dan penyedia layanan. Pelanggan selalu mengambil peran aktif dalam proses pelayanan tersebut. Contohnya termasuk layanan di rumah sakit, pendidikan, konsultasi, dan lain-lain.
- 2) *Low contact service*, jenis layanan di mana keterlibatan antara pelanggan dan penyedia layanan tidak begitu mendalam. Interaksi langsung dengan pelanggan umumnya hanya berlangsung di area meja

²⁶ Sahra Rohmatus Saidah et al., “Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah 02 Cakru Kencong Jember,” *LEADERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 22–36, <https://leaderia.iain-jember.ac.id/index.php/ldr/article/view/155>.

²⁷ M M Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=G8I8EAAAQBAJ>.

depan (resepsionis), yang tergolong dalam jenis layanan dengan kontak minim.²⁸

Dengan cara ini, definisi pelayanan mencakup semua usaha dan aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan atau institusi publik guna memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dengan cara yang adil, efisien, dan bertanggung jawab.

b) Jenis-Jenis Pelayanan

Pengelompokan kategori layanan masyarakat ditentukan oleh karakteristik dan sifat-sifat aktivitas dalam proses pelayanan serta hasil dari layanan yang diberikan. Pemerintah atau lembaga publik menyediakan berbagai macam layanan publik untuk memenuhi aneka kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contohnya:

1) Pendidikan

Termasuk penyediaan sarana pendidikan formal seperti sekolah dan perguruan tinggi, serta program pendidikan non-formal seperti pelatihan dan kursus.

2) Kesehatan

Mencakup layanan kesehatan primer, puskesmas, rumah sakit, klinik, program imunisasi, serta berbagai program kesehatan masyarakat.

²⁸ S.I.P.M.S. Ahmad Mustanir, *PELAYANAN PUBLIK* (pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=FpCFEAAAQBAJ>.

3) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan dari kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum guna menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

4) Pelayanan Sosial

Melibatkan bantuan sosial, program untuk keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan untuk penyandang disabilitas, dan layanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

5) Infrastruktur

Berfokus pada pembangunan serta pemeliharaan infrastruktur, seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

6) Pelayanan Administrasi

Meliputi berbagai layanan administratif, seperti pengurusan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan layanan terkait administrasi kependudukan.

7) Pariwisata dan Budaya

Termasuk promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, serta penyediaan fasilitas rekreasi untuk masyarakat.

8) Lingkungan Hidup

Mencakup pengelolaan lingkungan hidup, penanganan limbah, konservasi sumber daya alam, dan perlindungan lingkungan.

9) Keuangan dan Perpajakan

Melibatkan layanan terkait perpajakan, penagihan pajak, serta penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

10) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan *e-government*, serta pengelolaan data publik.²⁹

c) Dimensi Kualitas Pelayanan.

Kualitas menjadi aspek krusial bagi penyedia layanan agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat di sektor jasa. Kualitas layanan mencakup seluruh aktivitas yang dijalankan oleh organisasi atau perusahaan guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan dipahami sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia layanan, meliputi kemudahan, kecepatan, interaksi, keahlian, dan keramahan, yang tercermin melalui sikap dan tindakan saat memberikan layanan demi kepuasan pelanggan.³⁰

Manajemen mutu pendidikan yang menjadi permasalahan utama dalam optimalnya penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu berupa perencanaan (planning), pengorganisasian (Organizing), pelaksanaan (Directing)serta

²⁹ S.E.M.M. Liharman Saragih et al., *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (Batam: CV Rey Media Grafika, 2024), https://books.google.co.id/books?id=A73_EAAAQBAJ.

³⁰ Nizam Ulul Azmy and Yustina Chrismardani, "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan."

pengawasan (controlling) program pendidikan. Namun jika manajemen yang dikelola dilaksanakan dengan baik maka akan mencapai tujuan yang diharapkan.³¹

Menurut Kotler dalam karya Yehu Wangsajaya, dkk, pelayanan berkualitas mengacu pada seluruh karakteristik dan atribut suatu produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang diungkapkan secara implisit.³² Aspek-aspek utama yang dipakai dalam menilai kualitas layanan meliputi:

- 1) *Tangible*, bentuk fisik fasilitas, peralatan, tenaga staff, dan sarana komunikasi yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan atau mahasiswa.
- 2) *Reliability*, kemampuan staf atau petugas dalam memenuhi layanan sesuai dengan kmitmen yang telah diberikan kepada pelanggan atau mahasiswa.
- 3) *Responsiveness*, komitmen petugas atau karyawan dalam membantu pelanggan atau mahasiswa serta memeberikan pelayanan tepat waktu.
- 4) *Competence*, kecakapan karyawan atau petugas dalam menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menyampaikan layanan kepada pelanggan atau mahasiswa.

³¹ Machfudz Machfudz, “Penerapan Manajemen Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar Siswa,” *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 4, no. 3 (2023): 805–13, <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.396>.

³² Y Wangsajaya et al., *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan* (Klaten: Nas Media Pustaka, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAAQBAJ>.

- 5) *Courtesy* Sikap Sopan, ramah dan perilaku karyawan atau petugas dalam melayani pelanggan atau mahasiswa.
- 6) *Credibility* Tingkat kepercayaan yang diberikan pelanggan atau mahasiswa terhadap karyawan atau petugas pelayanan.
- 7) *Security* Tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan atau mahasiswa saat berinteraksi dengan karyawan atau petugas.
- 8) *Acces* Kemudahan untuk di jangkau dan dihubungi, seperti kemudahan akses kelokasi dan kemudahan menghubungi petugas melalui telepon atau sosial media.
- 9) *Communication*, kemudahan yang diberikan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan maupun harapan mereka yang belum terpenuhi kepada penyedia jasa atau layanan. Selanjutnya, dimensi-dimensi tersebut diringkas menjadi lima dimensi utama yang diurutkan berdasarkan tingkat prioritasnya, yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti langsung) Mencakup daya tarik dan kualitas fasilitas fisik seperti bangunan, peralatan yang digunakan, serta material yang mendukung jalannya perkuliahan. Selain itu, penampilan karyawan atau staff karena mencerminkan profesionalitas dan kebersihan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) Kehadiran, dan keahlian petugas, memastikan layanan yang diberikan sesuai prosedur, tepat dan konsisten sehingga sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau mahasiswa.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) kemampuan petugas untuk merespon permintaan pelanggan atau mahasiswa dengan cepat dan sigap, seperti bersedia memberikan informasi tentang waktu pelayan serta merespon kebutuhan pelanggan atau mahasiswa.
- 4) *Emphaty* (empati) Tanggung jawab petugas, keramahann, menunjukkan rasa perhatian dan kepedulian serta petugas mampu memahami permasalahan yang sedang dialami pelanggan atau mahasiswa dan berupaya memberikan layanan yang terbaik.
- 5) *Assurance* (jaminan) Mampu memberikan rasa aman, sikap sopan santu petugas, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan ataun menangani masalah yang dihadapi pelanggan atau mahasiswa.

Dari penjelasan indikator kualitas pelayanan menurut para ahli tersebut, maka indikator yang sesuai dengan penelitian ini yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance*.³³

d) Pengertian Laboratorium

Laboratorium adalah lokasi untuk melakukan eksperimen, penelitian, atau aktivitas ilmiah. Ruang laboratorium dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pembelajaran praktis yang membutuhkan alat khusus yang sulit disediakan di

³³ Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018).27.

dalam kelas. Keberadaan kondisi serta fasilitas laboratorium tergantung pada tujuan pemakaian dan peranan laboratorium itu sendiri.³⁴

Secara umum, laboratorium dimanfaatkan oleh para peneliti untuk melakukan eksperimen atau penelitian tertentu. Setiap jenis laboratorium memiliki fasilitas dan peralatan yang bervariasi, disesuaikan dengan bidang keilmuannya. Contohnya, laboratorium fisika biasanya dilengkapi dengan alat seperti akselerator partikel atau ruang hampa udara, sementara laboratorium kimia dan biologi memiliki perlengkapan seperti gelas laboratorium dan mesin sentrifugal. Dalam bidang teknik, laboratorium digunakan oleh para insinyur untuk mendesain, membangun, dan menguji teknologi. Selain itu, ada juga laboratorium yang menyediakan fasilitas komputer untuk keperluan simulasi atau pengolahan data.³⁵

Standar jenis peralatan laboratorium, ilmu pengetahuan alam(IPA), laboratorium bahasa, laboratorium komputer, dan peralatan pembelajaran lain pada satuan pendidikan dinyatakan dalam daftar yang berisi jenis minimal peralatan yang harus tersedia.³⁶

Pelaksanaan praktikum di laboratorium selama proses pembelajaran memberikan peluang bagi siswa atau mahasiswa untuk mengakses, memperdalam pemahaman, menyerap, serta menerapkan pengetahuan yang

³⁴ R A Sani, *Pengelolaan Laboratorium IPA Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=BtNWEAAAQBAJ>.

³⁵ E Purwanti and A Fauzi, *Pengelolaan Laboratorium IPA SMA, Pertama* (Malang: UMM Press, 2020).10

³⁶ Dani Hermawan, *Manajemen Sarana Dan Prasarana* (Lumajang: Klik Media Lumajang Indonesia, 2021), <https://doi.org/10.55799/jalr.v14i02.46>.

telah dipelajari. Anderson, seperti dikutip oleh Hofstein dalam karya Elly Purwanti, menyatakan bahwa tujuan pembelajaran di laboratorium dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama, yaitu:

- a) Untuk mendukung kemajuan pengetahuan mengenai ilmu alam (yang mencakup bidang-bidang seperti kimia, fisika, biologi, dan lain-lain) yang dapat meningkatkan kecerdasan serta pemahaman tentang keindahan.
- b) Agar bisa mendukung perkembangan kemampuan ilmiah yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan masalah di berbagai situasi.
- c) Mendukung pelajar atau mahasiswa agar menghormati yang termasuk dalam sikap yang dimiliki oleh para ilmuwan, serta
- d) Untuk mendukung siswa atau mahasiswa dalam membangun sikap menghormati keteraturan dalam pengetahuan ilmiah serta memahami bahwa teori atau konsep ilmiah bersifat sementara.³⁷

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa laboratorium berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran, khususnya dalam menumbuhkan, mengembangkan, dan memperkuat beberapa aspek berikut:

- 1) Kemampuan merancang eksperimen, menyusun langkah kerja, serta melaksanakan percobaan.

³⁷ Purwanti and Fauzi, *Pengelolaan Laboratorium IPA SMA*.14

- 2) Keterampilan dalam memilih serta menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk eksperimen
- 3) Kemampuan menggunakan alat dan bahan laboratorium secara tepat.
- 4) Keterampilan melakukan observasi, pengukuran, dan pengumpulan data secara sistematis
- 5) Keterampilan dalam mengorganisasi, menyusun, mengelolah data, menganalisis, dan menafsirkan hasil pengamatan.
- 6) Kemampuan menyimpulkan hasil percobaan secara logis, mengembangkan model, serta merumuskan teori
- 7) Keterampilan menyampaikan prosedur dan hasil percobaan secara jelas dan menyeluruh.
- 8) Kedisiplinan dalam mengikuti aturan dan tata tertib untuk menjamin keselamatan selama bekerja dilaboratorium.³⁸

2. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

a. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Konsep penting dalam teori dan praktik pemasaran adalah kepuasan pelanggan. Ini juga merupakan tujuan utama dalam berbagai aktivitas bisnis dan sejenisnya. Konsep ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan pengaruh besar terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

³⁸ Sani, *Pengelolaan Laboratorium IPA Sekolah*. 4

Istilah kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang menandakan cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau menciptakan. Secara sederhana, kepuasan dapat dipahami sebagai rangkaian tindakan untuk memenuhi sesuatu sampai dirasa cukup atau mencukupi.³⁹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah dasar dari "kepuasan" adalah "puas," yang berarti merasakan kebahagiaan dan kelegaan ketika harapan telah tercapai. Sementara itu, "kepuasan" dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan rasa puas atau kegembiraan. Dengan demikian, perasaan puas seseorang akan timbul ketika segala keinginannya telah dipenuhi.⁴⁰

Menurut Irawan dalam Hari Muharam, dkk, kepuasan pelanggan adalah hasil dari kumpulan pengalaman yang didapat konsumen saat menggunakan produk dan layanan. Pelanggan akan merasa puas jika setelah membeli barang tersebut, kualitasnya terbukti memuaskan. Dengan demikian, setiap pengalaman baru atau transaksi yang dilakukan akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan berbagi perasaan dan pengalaman mereka dengan pelanggan lain.⁴¹

Menurut BAB I Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat tanpa tujuan

³⁹ Dr. Hari Muharam, Dr. Harmon Chaniago, and Mujito, *Perilaku Konsumen*.

⁴⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia di akses pada Sabtu, 17 November 2024.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id>

⁴¹ Dr. Hari Muharam, Dr. Harmon Chaniago, and Mujito, *Perilaku Konsumen*.204

untuk diperdagangkan untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya.⁴²

Dari uraian sebelumnya, dapat dipahami bahwa kepuasan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkan hasil yang mereka dapatkan dengan hasil yang mereka harapkan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan ditentukan oleh ketidaksesuaian antara kinerja yang diharapkan dan yang sebenarnya. Konsumen akan kecewaan jika hasil kurang dari yang diharapkan, tetapi jika hasil sesuai dengan yang diharapkan, konsumen akan puas.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan atau mahasiswa adalah kegiatan untuk mengevaluasi seberapa baik harapan dan kebutuhan mereka dipenuhi oleh produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan. Berdasarkan pendapat Mc Carthy dan Perreault, Jr dalam karya Afnan, dalam buku yang ditulis oleh Dikdik Harjadi,dkk “menilai kepuasan pelanggan adalah sebuah tantangan yang kompleks karena dipengaruhi oleh tingkat harapan dan aspirasi setiap individu”.⁴³

Menurut Tjiptono dalam Lailatus Sa’adah menjelaskan bahwa terdapat enam konsep utama dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

⁴² Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.

⁴³ S.E.M.S. Dikdik Harjadi and S.E.M.S. Dr. Lili Karmela Fitriani, *MARKETING (TEORI DAN KONSEP)* (PT Arr Rad Pratama, 2024), <https://books.google.co.id/books?id=XRMIEQAAQBAJ>.

a) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Salah satu metode sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah dengan langsung bertanya kepada pelanggan tentang seberapa puas mereka dengan produk atau layanan tertentu. Proses ini biasanya terdiri dari dua tahap: tahap pertama menilai seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan perusahaan, dan tahap kedua melihat seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan pesaing.

b) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan dibahas dalam berbagai penelitian. Proses ini biasanya terdiri dari empat tahap: pertama, menemukan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan; kedua, meminta pelanggan menilai produk atau layanan perusahaan berdasarkan hal-hal seperti kecepatan layanan, fasilitas, atau sikap ramah staf; ketiga, meminta pelanggan menilai pesaing perusahaan berdasarkan faktor yang sama; dan terakhir, meminta pelanggan menentukan faktor yang mereka anggap paling penting.

c) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam pendekatan ini, tingkat kepuasan konsumen tidak diukur secara langsung, melainkan didasarkan pada sejauh mana kinerja nyata produk dapat memenuhi atau gagal memenuhi ekspektasi konsumen pada berbagai atribut atau aspek yang dianggap penting.

d) Niat Beli Ulang atau Berkunjung Kembali (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan dievaluasi melalui tindakan dengan menanyakan apakah mereka akan kembali membeli atau memanfaatkan layanan dari perusahaan itu di masa depan.

e) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang biasanya dibeli baik untuk waktu yang lama maupun hanya sekali, seperti kendaraan, asuransi jiwa, paket liburan, dan jasa agen properti, keinginan pembeli untuk merekomendasikan produk tersebut kepada teman dan keluarga merupakan indikator penting yang harus dievaluasi dan diteliti.

f) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa hal yang biasanya diperhatikan untuk mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan adalah: 1) Keluhan pelanggan; 2) Pengembalian produk; 3) Biaya yang terkait dengan garansi; 4) Penarikan produk dari pasar (recall), 5) Informasi negatif secara lisan; dan 6) Perpindahan pelanggan ke produk pesaing.⁴⁴

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Agar dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan, setiap perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Salah satu aspek utama dalam membangun kepuasan

⁴⁴ L Sa'adah, *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ>.

pelanggan adalah menjamin mutu produk yang disediakan. Berikut adalah sejumlah faktor yang diperhitungkan oleh konsumen dalam mempertahankan preferensi mereka terhadap suatu perusahaan:

1) Pelayanan (*Service*)

Pelayanan merupakan fondasi penting dalam industri jasa yang bertujuan untuk menjaga hubungan yang harmonis serta mempererat keterikatan antara pengusaha dan konsumen. Salah satu elemen krusial dalam pelayanan adalah merespons beragam saran atau keluhan dari pelanggan. Tujuannya adalah untuk menciptakan solusi yang sesuai agar produk dapat terus diperbaiki dan menarik minat konsumen.

2) Kualitas Produk (*Product Quality*)

Setelah mendapatkan umpan balik dari pelanggan, menjaga mutu produk menjadi hal yang sangat krusial. Kualitas produk adalah cerminan dari harapan konsumen terkait apa yang dihasilkan oleh pabrik. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar produk memperoleh pengakuan kualitas dari konsumen meliputi kesesuaian dengan kebutuhan pembeli, daya tahan barang, keunggulan yang dimiliki produk, serta keandalan dalam proses produksinya. Mutu yang terjaga akan membangun kepercayaan serta loyalitas pelanggan untuk terus memakai produk tersebut.

Suatu produk dapat berupa suatu benda, jasa dan keinginan lainnya untuk melukiskan sesuatu yang dapat memenuhi keinginan. Setiap pengusaha mengetahui perkembangan kebutuhan konsumen melalui

penelitian lapangan agar dapat mengetahui dan menyesuaikan kebutuhan produk yang akan di tawarkan. Demikian halnya dengan pengelola lembaga Pendidikan.⁴⁵

3) Harga (*Price*)

Penentuan harga merupakan hal yang krusial dalam setiap usaha karena harga yang diberikan perusahaan kepada pelanggan menjadi acuan nilai produk tersebut. Harga yang tepat dapat mempengaruhi sejauh mana permintaan di pasar. Dengan demikian, penetapan harga perlu mempertimbangkan berbagai faktor, seperti biaya bahan baku, peralatan yang dipakai, dan tingkat kesulitan dalam proses produksi, agar dapat menghasilkan nilai yang seimbang dengan produk yang ditawarkan.

4) Promosi dan Strategi Pemasaran yang Tepat

Promosi merupakan metode yang digunakan perusahaan untuk menyampaikan informasi kepada pembeli guna memperkenalkan barang, meraih peningkatan penjualan, serta menciptakan kesetiaan pelanggan. Kegiatan promosi dirancang untuk mendorong konsumen agar memilih menggunakan produk atau layanan yang disediakan, sehingga mereka

⁴⁵ Silfiah Aisyatul Maziyah, Khotibul Umam, and Hepni Hepni, "Strategi Pemasaran Dalam Rekrutmen Peserta Didik Baru Di Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif (MIMA) 01 KH. Shiddiq Jember," *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 2, no. 1 (2020): 13–26, <https://doi.org/10.35719/jieman.v2i1.19>.

merasakan kepuasan atas pilihan tersebut. Pendekatan pemasaran yang sesuai akan mendukung perusahaan mencapai sasaran tersebut.⁴⁶

Menurut Abdul Rahmat dalam Abdul Muhith suatu produk betapapun bermanfaat akan tetapi jika tidak dikenal oleh konsumen, maka produk tersebut tidak akan diketahui kemanfaatannya dan mungkin tidak akan dibeli oleh konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha mempengaruhi para konsumen, untuk menciptakan permintaan atas produk itu, kemudian dipelihara dan dikembangkan.⁴⁷



⁴⁶ Dikdik Harjadi and Dr. Lili Karmela Fitriani, *MARKETING (TEORI DAN KONSEP)*.341

⁴⁷ Fathorrozi Fathorrozi and Abd. Muhith, "Peran Kepala Sekolah Dalam Pelaksanaan Manajemen Pemasaran Sekolah Dasar Di Jember Jawa Timur," *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2021): 203–20, <https://doi.org/10.35719/jieman.v3i2.73>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berasal dari positivisme dan digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu; data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian. Hipotesis sebelumnya diperiksa melalui analisis data.⁴⁸

Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana dua atau lebih variabel berhubungan satu sama lain. Penelitian ini menghasilkan teori yang dapat dijelaskan, meramalkan, dan mengatur fenomena yang diteliti.⁴⁹ Pada penelitian ini, diterapkan penelitian asosiatif dengan tipe penelitian korelasional. Menurut Sukardi dalam Nanda Syaputra, penelitian korelasional adalah salah satu tipe penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berhubungan dengan proses pengumpulan data untuk mengetahui apakah terdapat hubungan serta seberapa kuat hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵⁰

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.17.

⁴⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Pertama (Jakarta: Prenada Media Group, 2018).7.

⁵⁰ N Saputra, *Penelitian Tindakan Kelas* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021).29.

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi mencakup semua kualitas dan karakteristik objek atau subjek yang telah dipilih oleh peneliti untuk diteliti sebelum mencapai kesimpulan. Dengan kata lain, populasi mencakup tidak hanya jumlah objek atau subjek yang diteliti, tetapi juga semua kualitas dan karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.⁵¹

Semua mahasiswa tadaris biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dari angkatan 2021 hingga 2024 termasuk dalam populasi yang diteliti dalam studi ini, menurut data saat ini. Tabel berikut menunjukkan populasi siswa:

Tabel 3.1

Penyebaran Pupulasi Mahasiswa Tadaris Biologi

No.	Jurusan	Angkatan	Populasi
1.	Tadaris Biologi	2021	104 Mahasiswa
2.	Tadaris Biologi	2022	102 Mahasiswa
3.	Tadaris Biologi	2023	79 Mahasiswa
4.	Tadaris Biologi	2024	55 Mahasiswa
Jumlah			340 Mahasiswa

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.126.

Sumber : Data Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

2. Sampel

Proses pengumpulan data yang dikenal sebagai sampel menggunakan hanya sebagian populasi untuk mengidentifikasi karakteristik dan karakteristik populasi.⁵² Pemilihan sampel dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang penelitian dengan mengamati hanya sebagian kecil populasi. Untuk estimasi, peneliti harus mengambil semua responden jika populasi kurang dari 100 karena itu merupakan penelitian menyeluruh terhadap populasi. Namun, jika populasi besar, peneliti dapat memilih 10% hingga 15% atau 20% hingga 25% atau bahkan lebih.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif program studi tadaris biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan total 340 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

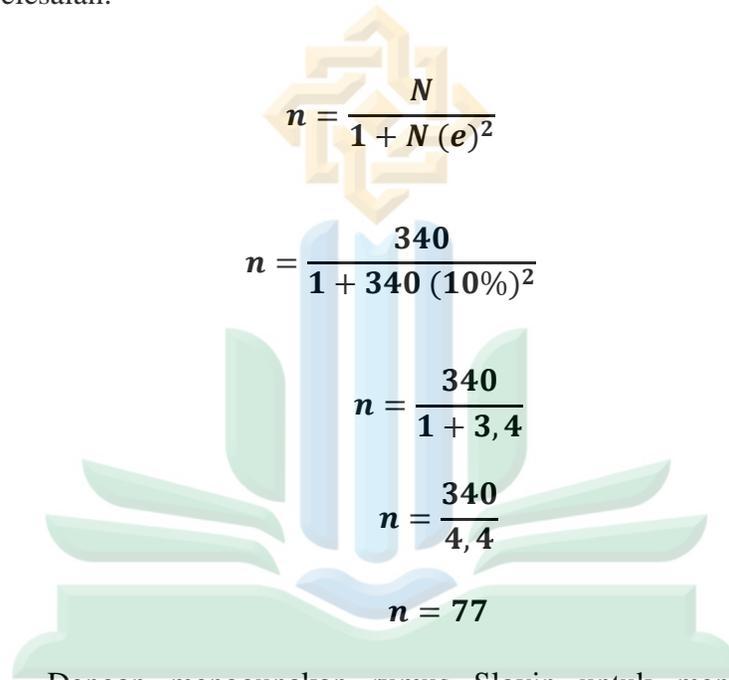
Keterangan :

n :Jumlah sampel yang diperlukan

⁵² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.30.

N :Jumlah Populasi
 e :Tingkat kesalahan sampel (sampel error),10%.⁵³

Penyelesaian:



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{340}{1 + 340(10\%)^2}$$

$$n = \frac{340}{1 + 3,4}$$

$$n = \frac{340}{4,4}$$

$$n = 77$$

Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel, diperoleh 77 hasil. Peneliti memilih 80 siswa untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari 80 siswa tersebut, peneliti akan mengambil sampel secara acak. Disebut sebagai sederhana karena sampel dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan kelompok populasi.⁵⁴

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.137.

⁵⁴ Sugiyono.127

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah dua metode yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini :

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner, juga dikenal sebagai angket, adalah alat untuk mengumpulkan data penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek atau responden penelitian. Penyusunan angket dilakukan setelah konsep yang akan diukur telah didefinisikan secara menyeluruh, atau dalam istilah metodologi penelitian disebut sebagai definisi operasional.

Penggunaan kuesioner atau angket memungkinkan pengumpulan data dari subjek dalam waktu yang relatif singkat. Angket berisi pertanyaan atau instruksi yang telah dirancang dengan cermat oleh peneliti sehingga dapat menggambarkan keinginan dan perasaan subjek tanpa dipengaruhi oleh penampilan, ucapan, perasaan, atau perilaku peneliti. Dengan menggunakan angket, peneliti dapat lebih mudah dan cepat menjangkau subjek penelitian yang lebih banyak, bahkan yang berada di lokasi yang berjauhan.⁵⁵ Alat utama penelitian ini adalah kuesioner. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan mahasiswa dengan

⁵⁵ S.P.M.P. Nyoman Sugihartini, *Cara Cepat Mengembangkan Instrumen Dan Teknik Analisisnya - Rajawali Pers* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021).66.

layanan laboratorium di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dengan bertemu dengan responden secara langsung, survei didistribusikan secara *offline* dan *online* melalui *Google form*.

c. Dokumentasi

Kata "dokumentasi" berasal dari kata bahasa Yunani "*docere*", yang berarti "mengajar.". Dokumentasi adalah dokumen yang menjadi milik pribadi seseorang atau kelompok, bisa dalam bentuk gambar (foto), catatan-catatan harian, catatan pengamatan, pengalaman, maupun kepercayaannya.⁵⁶ Peneliti menggunakan dokumentasi untuk mencatat peristiwa masa lalu dan kemudian menggunakannya sebagai sumber informasi atau data penelitian.

Dokumentasi dimaksudkan agar peneliti dapat mencari, menelaah, menganalisis, dan menyajikan hasil telaah atas dokumen yang dapat melengkapi data penelitian serta mendukung temuan penelitian. Peneliti dapat secara bebas membuat form dokumentasi yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.⁵⁷

d. Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan survei (kuesioner) untuk mendapatkan informasi tertulis dari responden tentang Dampak Kualitas Layanan

⁵⁶ H G Yudawisastra et al., *METODOLOGI PENELITIAN* (Badung: CV. Intelektual Manifes Media, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=bbfpEAAAQBAJ.88>.

⁵⁷ D R Insiyanda et al., *Metodologi Penelitian* (Maros: Cendekia Publisher, 2024), <https://books.google.co.id/books?id=a6IUEQAAQBAJ.93>.

Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terhadap Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Peneliti menggunakan *Skala Likert*, yang digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu tentang fenomena atau objek tertentu.⁵⁸ *Skala Likert* digunakan untuk membagi variabel yang diukur menjadi beberapa dimensi. Indikator kemudian menjelaskan dimensi-dimensi ini, yang kemudian diuraikan lagi menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Sub indikator ini membantu membuat pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.⁵⁹ Dalam penelitian ini, para peneliti menggunakan kata-kata seperti sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tabel berikut menunjukkan sistem pemberian poin untuk jawaban untuk analisis data :

Tabel 3.2
Pemberian Data Skor (Skala Likert)

No	Alternatif Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Netral	3	3

⁵⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.25.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.146.

4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Kisi-kisi instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Laboratorium (X)

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soa	Jumlah
Kualitas Pelayanan Laboratorium (Teori Philip Kotler dalam Bukunya Wiwik Sulistyowati 2018).	<i>Tangible</i>	a. Kebersihan dan Kerapihan Laboratorium sudah baik. b. Penerangan di laboratorium sudah baik. c. Suhu ruangan Laboratorium dingin. d. Penampilan Petugas rapi dan bersih. e. Ketersediaan kebutuhan praktikum sudah memadai (alat dan bahan habis	1-8	8

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soa	Jumlah
		<p>pakai)</p> <p>f. Modul tersedia sebagai perangkat pembelajaran.</p> <p>g. Tersedia alat keselamatan kerja pada laboratorium.</p>		
	<i>Reliability</i>	<p>a. Peralatan laboratorium yang memadai.</p> <p>b. Petugas selalu dapat ditemui pada jam kerja.</p> <p>c. Pelayanan di Laboratorium dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan.</p> <p>d. Koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan.</p>	9-12	4
	<i>Responsiveness</i>	<p>a. Petugas memberikan informasi yang jelas tentang</p>	13-17	5

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soa	Jumlah
		<p>pelayanan di laboratorium.</p> <p>b. Petugas membantu kesulitan mahasiswa dalam pengurusan dokumen di laboratorium.</p> <p>c. Petugas merespons keluhan mahasiswa dengan kecepatan yang tinggi.</p> <p>d. Petugas merespon kritik dan saran dari mahasiswa secara positif.</p>		
	<i>Empaty</i>	<p>a. Petugas Laboratorium sabar saat melayani mahasiswa.</p> <p>b. Petugas laboratorium bersikap ramah</p>	18-23	6

Variabel	Dimensi	Indikator	No.SoaI	Jumlah
		<p>saat memberikan pelayanan.</p> <p>c. Petugas bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan di laboratorium.</p>		
	<i>Assurance</i>	<p>a. Petugas laboratorium memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya.</p> <p>b. Petugas laboratorium mampu memberikan penjelasan tentang Layanan yang ada.</p> <p>c. Jadwal penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwal yang ditentukan.</p>	24-29	6

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soa	Jumlah
		d. Keberadaan fasilitas yang lengkap di laboratorium dapat merangsang minat belajar peserta didik.		
			Total	30

Adapun kisi-kisi instrumen dari kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y)

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soa	Jumlah
Kepuasan Mahasiswa (Tjiptono :Teori <i>Hawkins</i> dan <i>Lonney</i> dalam bukunya <i>Lailatus Sa'adah</i> 2020).	Kepuasan Mahasiswa	a. Mengukur Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan laboratorium. b. Mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap layanan laboratorium	1-4	4
	Dimensi Kepuasan Mahasiswa	a. Identifikasi dimensi utama kepuasan pelanggan atau mahasiswa	5-12	8

Variabel	Dimensi	Indikator	No.SoaI	Jumlah
		<p>b. Meminta pelanggan atau mahasiswa menilai produk atau jasa layanan laboratorium instansi berdasarkan aspek spesifik;</p> <p>c. Membandingkan dengan penilaian pelayanan laboratorium pesaing.</p> <p>d. Menentukan dimensi yang paling penting dalam kepuasan keseluruhan</p>		
	Kesesuaian Harapan	a. Tingkat kesesuaian antara hasil pelayanan laboratorium yang diterima atau yang diharapkan oleh mahasiswa.	13-16	4
	Niat untuk berkunjung kembali	a. Mahasiswa berniat menggunakan jasa layanan	17	1

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Soal	Jumlah
		laboratorium kembali.		
	Kesediaan Untuk Rekomendasi.	a. Mengajak mahasiswa lain dalam pelayanan laboratorium yang sama.	18-29	2
	Ketidakpuasan	a. Mahasiswa bisa melakukan komplain terhadap petugas laboratorium.	20-21	1
			Total	21

1) Uji Validitas

Validitas atau keakuratan menunjukkan seberapa efektif suatu alat dapat mengevaluasi apa yang ingin dianalisis (alat yang valid jika mampu mengukur fenomena tersebut dengan tepat).⁶⁰ Alat ukur yang mampu menghasilkan data yang sesuai dengan kenyataan disebut instrumen yang valid. Validitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut benar-benar mengukur objek yang diinginkan. Nilai koefisien korelasi, yang biasanya

⁶⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.46.

dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, menentukan tingkat validitas. sebagai berikut:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- N :Jumlah responden
 X :Skor Variabel (jawaban responden)
 Y :Skor total dari variabel (jawaban responden) ⁶¹

Untuk menentukan validitas suatu butir soal, diperlukan keputusan berdasarkan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Nilai r hitung dinyatakan valid jika nilainya lebih besar atau sama dengan r tabel, dan nilainya tidak valid jika nilainya lebih kecil dari r tabel. Hasil uji validitas instrumen yang dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows* disajikan dalam Lampiran 5 dan disajikan dalam tabel berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen

Keterangan	Nomor Butir Pertanyaan		Jumlah
	Pelayanan Laboratorium	Kepuasan Mahasiswa	
Valid	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 23, 24,	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,	39

⁶¹ Syofian Siregar.49.

	25, 26, 27, 28, 29.	16, 17, 18, 19.	
Tidak Valid	7, 8, 10, 14, 16, 21, 22.	4, 7, 20, 21	11
Jumlah			50

Berdasarkan ringkasan hasil uji validitas, tabel di atas menunjukkan bahwa 39 pernyataan memenuhi kriteria validitas dan dapat dianggap valid, sedangkan 11 pernyataan tidak memenuhi kriteria dan dianggap tidak valid. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian validitas untuk variabel pelayanan laboratorium yang telah dianalisis dengan *SPSS for Windows*:

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas Pelayanan Laboratorium

No	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	0,361	.395	Valid
2.	0,361	.390	Valid
3.	0,361	.592	Valid
4.	0,361	.525	Valid
5.	0,361	.642	Valid
6.	0,361	.525	Valid

No	r Tabel	r Hitung	Keterangan
7.	0,361	-.019	Tidak Valid
8.	0,361	.342	Tidak Valid
9.	0,361	.532	Valid
10.	0,361	.256	Tidak Valid
11.	0,361	.569	Valid
12.	0,361	.625	Valid
13.	0,361	.409	Valid
14.	0,361	.358	Tidak Valid
15.	0,361	.610	Valid
16.	0,361	.259	Tidak Valid
17.	0,361	.623	Valid
18.	0,361	.461	Valid
19.	0,361	.578	Valid
20.	0,361	.454	Valid
21.	0,361	.330	Tidak Valid
22.	0,361	.331	Tidak Valid
23.	0,361	.623	Valid
24.	0,361	.458	Valid

No	r Tabel	r Hitung	Keterangan
25.	0,361	.538	Valid
26.	0,361	.621	Valid
27.	0,361	.651	Valid
28.	0,361	.596	Valid
29.	0,361	.417	Valid

Hasil uji validitas variabel kepuasan mahasiswa yang dilakukan dengan SPSS *for Windows* ditunjukkan di bawah ini: 7 pernyataan dinyatakan tidak valid dan 22 pernyataan lainnya terbukti valid pada tabel berikut:

Tabel 3.7

Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

No	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1.	0,361	.649	Valid
2.	0,361	.728	Valid
3.	0,361	.779	Valid
4.	0,361	.095	Tidak Valid
5.	0,361	.657	Valid
6.	0,361	.497	Valid

No	r Tabel	r Hitung	Keterangan
7.	0,361	.300	Tidak Valid
8.	0,361	.662	Valid
9.	0,361	.706	Valid
10.	0,361	.665	Valid
11.	0,361	.537	Valid
12.	0,361	.773	Valid
13.	0,361	.773	Valid
14.	0,361	.721	Valid
15.	0,361	.750	Valid
16.	0,361	.837	Valid
17.	0,361	.670	Valid
18.	0,361	.734	Valid
19.	0,361	.760	Valid
20.	0,361	.187	Tidak Valid
21.	0,361	-.255	Tidak Valid

Dari hasil penilaian terhadap keabsahan variabel kepuasan mahasiswa, ditemukan 4 pernyataan yang tidak dapat dianggap valid, sedangkan 17

pernyataan lainnya sudah terkonfirmasi valid. Oleh karena itu, peneliti berniat menggunakan pernyataan-pernyataan yang valid dari variabel layanan laboratorium dan kepuasan mahasiswa tadrīs biologi untuk diuji pada sampel yang diambil dari mahasiswa tadrīs biologi angkatan 2021 sampai 2024, yaitu 39 pernyataan dari jumlah awal 50 pernyataan, karena 11 pernyataan yang tidak valid harus dihapus.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten hasil kuesioner saat diukur lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Setiap butir pertanyaan diberikan secara terpisah kepada responden, dan kemudian diukur hubungan antara skor jawaban untuk bagian yang sama dengan menggunakan SPSS *for windows* dan fasilitas *Alpha Cronbach's*. Nilai *Alpha Cronbach's* yang diharapkan adalah lebih rendah daripada yang sebenarnya.

Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas instrumen menggunakan metode *Alpha Cronbach* :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

σ_t^2 : Varians Total

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah Varians Butir

k : Jumlah Butir Pertanyaan

r_{11} : Koefisien reliabilitas instrumen.⁶²

Perangkat lunak SPSS *for windows* digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari jawaban responden dalam penelitian ini. Tabel berikut menunjukkan kriteria koefisien korelasi reliabilitas instrumen⁶³:

Tabel 3.8
Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas Instrumen

Koefisien Korelasi	Korelasi	Interpretasi Reliabilitas
$0,90 \leq r < 1,00$	Sangat Tinggi	Sangat Baik
$0,70 \leq r < 0,90$	Tinggi	Baik
$0,40 \leq r < 0,70$	Sedang	Cukup Baik
$0,20 \leq r < 0,40$	Rendah	Buruk
$r < 0,20$	Sangat Rendah	Sangat Buruk

Dari evaluasi yang dilakukan terhadap pengujian keandalan dengan memanfaatkan *Alpha Cronbach's* melalui SPSS *for Windows* yang terdapat dalam lampiran 5, terungkap bahwa kuesioner mengenai variabel Layanan laboratorium mendapatkan skor 0,902 dengan penilaian sangat baik. Di sisi

⁶² Syofian Siregar.58.

⁶³ Mokhammad Ridwan Yudhanegara, Karunia Eka Lestari, *Penelitian Pendidikan Matematika* (Bandung: PT.Refika Aditama, 2018).206

lain, kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa tadriss biologi memperoleh skor 0,912 dengan penilaian sangat baik. Berikut adalah tabel yang menggambarkan hasil analisis yang dibuat menggunakan bantuan SPSS *for Windows*

Tabel 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item
Pelayanan Laboratorium	0,902	29
Kepuasan Mahasiswa	0,912	21

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa alat ukur mengenai pelayanan laboratorium dan kepuasan mahasiswa menunjukkan hubungan yang sangat kuat atau penilaian yang sangat positif.

D. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dari semua responden atau sumber lain dikumpulkan. Karena penelitian ini menghasilkan data dalam bentuk angka, statistik berfungsi sebagai alat utama untuk pengukuran, penilaian, dan analisis. Metode analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis: yang pertama dilakukan setelah mengumpulkan data dari semua responden atau sumber lain. Yang kedua, karena penelitian ini menghasilkan data dalam

bentuk angka, statistik berfungsi sebagai alat utama untuk pengukuran.⁶⁴

Dalam penelitian ini, metode analisis data dibagi menjadi dua jenis :

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil penelitian dari sampel tertentu dapat diterapkan secara umum. Analisis ini dilakukan dengan menguji hipotesis deskriptif, tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian dapat diterima dan diterapkan secara umum. Jika hipotesis alternatif (H_a) diterima, hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Dalam analisis deskriptif, pemilihan jenis uji statistik sangat ditentukan oleh tipe data atau variabel yang diamati, sesuai dengan skala pengukurannya.⁶⁵ Dengan memanfaatkan penghitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase dari data, studi ini berupaya untuk menjawab rumusan masalah yang pertama.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Samsul Arifin untuk mengklasifikasikan persepsi mahasiswa, digunakan interpretasi dengan metode sederhana yang dijelaskan oleh Ary dalam tesis Umi Fariyah. Penafsiran ini didasari oleh rata-rata skor persepsi mahasiswa terkait dengan kualitas pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, yang mencakup aspek-aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*,

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.206

⁶⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.100

dan *assurance* di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, seperti yang terlihat pada tabel berikut: ⁶⁶

Tabel 3.10
Interprestasi Skor Mean Persepsi Mahasiswa

Skor Mean	Interprestasi
1.00 – 2.00	Rendah
2.00 – 3.00	Cukup Rendah
3.00 – 4.00	Cukup Tinggi
4.00 – 5.00	Tinggi

Peneliti menggunakan analisis kelas interval, frekuensi, dan kategori untuk menjawab rumusan masalah nomor dua. Mereka membagi data ke dalam lima kelompok: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah.

Instrumen yang diterapkan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 21 pertanyaan. Skor maksimum dihitung dengan mengalikan total item dengan nilai tertinggi, yaitu $21 \times 5 = 105$, sementara skor minimum didapat dengan mengalikan total item dengan nilai terendah, yaitu $21 \times 1 = 21$.

⁶⁶ Samsul arifin, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2017 Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Jember," 2020.59.

Tabel 3.11
Klasifikasi Tiap Kategori Angkat Kepuasan Mahasiswa

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	105-125	Sangat Tinggi
2.	84-104	Tinggi
3.	63-83	Sedang
4.	42-62	Rendah
5.	21-41	Sangat Rendah

Model analisis ini diterapkan untuk menggambarkan mutu pelayanan laboratorium serta tingkat kepuasan mahasiswa di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

b. Analisis Inferensial

Statistik inferensial, juga dikenal sebagai statistik probabilitas, digunakan untuk mengevaluasi data sampel dan hasilnya pada populasi karena kesimpulan yang diambil dari data sampel memiliki karakteristik yang berkaitan dengan peluang. Metode ini sangat tepat digunakan jika sampel diambil dari populasi yang terdefinisi dengan baik dan diambil secara acak.

Sebuah kesimpulan yang dihasilkan dari data contoh untuk diterapkan pada seluruh populasi memiliki tingkat kebenaran yang bersifat probabilistik.

Metode ini digunakan untuk meneliti pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Ini juga bertujuan untuk memeriksa hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) atau tingkat kepercayaan 95% .⁶⁷

Hal Ini menunjukkan bahwa ada peluang kesalahan sebesar 5% saat menerapkan temuan studi pada populasi. Untuk tujuan ini, beberapa instrumen analisis digunakan sebagai berikut:

a) Analisis Multivariate

Menurut Sugiyono dalam Samsul Arifin, analisis multivariate berperan untuk mengukur dampak dan arah dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Salah satu teknik yang sering digunakan dalam analisis ini adalah regresi linier berganda. Teknik ini tepat digunakan oleh peneliti yang ingin memprediksi perubahan pada variabel terikat (kriteria) saat nilai dari dua atau lebih variabel bebas sebagai prediktor diubah. Dengan demikian, regresi linier berganda dilakukan jika terdapat setidaknya dua variabel bebas.⁶⁸ Untuk analisis regresi linier berganda, rumus berikut digunakan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y :Kepuasan Mahasiswa

A dan b_1 - b_5 :Konstanta

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.208.

⁶⁸ Samsul arifin, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2017 Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Jember." 71.

X_1 - X_5 :Variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empaty dan Assurance*.⁶⁹

Dalam penelitian ini, uji statistik F digunakan untuk menilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Ini adalah jawaban atas rumusan masalah pada nomor ketiga.

b) Analisis Bivariate

Untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat, analisis ini dilakukan. Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara dua variabel itu positif atau negatif. Selain itu, kita dapat memprediksi nilai variabel terikat dengan mempertimbangkan perubahan pada variabel bebas. Untuk menganalisis data, skala interval atau rasio biasanya digunakan. Studi ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, yang dilakukan dengan menggunakan rumus tertentu:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan :

Y :Variabel Terikat

X :Variabel Bebas

A dan b : Konstanta.⁷⁰

⁶⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.301.

⁷⁰ Syofian Siregar.284.

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki dampak yang berarti pada variabel dependen. Dalam studi ini, uji t dipakai untuk mengatasi rumusan masalah penelitian yang ada pada nomor empat.

1) Uji Persyaratan Analisis Data

a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, uji normalitas data diperlukan dalam statistik parametris karena data untuk setiap variabel harus terdistribusi normal.⁷¹ Ujian ini bertujuan untuk menentukan apakah data pada setiap variabel mengikuti pola distribusi normal atau sebaliknya

Untuk menguji normalitas penelitian ini, distribusi data di sekitar garis diagonal diamati pada grafik. Didasarkan pada pedoman berikut, keputusan dibuat: data dianggap berdistribusi normal jika terdistribusi dekat garis diagonal dan mengikuti arahnya; sebaliknya, jika data terdistribusi jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arahnya, maka model regresi tidak memenuhi syarat normalitas.

b. Uji Kolinieritas

Kolinieritas adalah keadaan di mana ada hubungan linier yang tinggi atau sempurna antara dua atau lebih variabel independen. Uji kolinieritas digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi yang signifikan antara

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.234.

variabel bebas penelitian. Untuk melakukan pemeriksaan ini, indikator nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan Tolerance digunakan.

Nilai VIF digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya kolinieritas. Pedomannya adalah bahwa jika nilai VIF kurang dari 10,00, maka model regresi tidak memiliki masalah kolinieritas, tetapi jika nilainya melebihi 10,00, maka kolinieritas dianggap ada. Nilai toleransi tidak menunjukkan kolinieritas dalam model regresi jika nilainya lebih besar dari 0,10. Sebaliknya, jika nilainya lebih besar dari 0,10, maka kolinieritas ditunjukkan dalam model regresi.⁷²

c. Uji Heteroskedastisitas

Kondisi di mana variasi gangguan tidak bersifat konstan pada setiap pengamatan disebut heteroskedastisitas. Ketika varians error dalam model yang sedang dianalisis berubah-ubah antar pengamatan, masalah ini muncul.

Melihat pola pada *scatterplot* antara *Residual Regression Studentized* dan *Value Regression Standardized Predicted* dapat digunakan untuk mengetahui apakah model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Jika titik-titik pada grafik tersebar secara acak tanpa menunjukkan pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.⁷³

⁷² Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi*, PERTAMA (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).14

⁷³ Cornelius Trihendradi.16.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi diuji untuk menentukan apakah data acak atau menunjukkan pola tertentu. Uji ini juga penting untuk menentukan model deret waktu yang paling tepat. Uji ini juga berperan penting dalam menentukan model deret waktu yang paling tepat. Autokorelasi sendiri merupakan koefisien yang menggambarkan hubungan antara dua nilai dalam satu variabel yang diukur pada dua waktu yang berbeda, yaitu pada waktu x_t dan x_{t+k} .

Pengujian *Durbin Watson* (DW) digunakan untuk menguji autokorelasi. Nilai koefisien *Durbin Watson* dapat digunakan untuk menentukan apakah ada autokorelasi dalam model. Kriteria yang ditetapkan dalam tabel berikut digunakan untuk melakukan penilaian ini : ⁷⁴

Tabel 3.12

Kriteria Uji *Durbin Watson*

No.	Nilai <i>Durbin Watson</i>	Kriteria
1.	$1,65 < DW < 2,35$	Tidak Terjadi Autokorelasi
2.	$1,21 < DW < 1,65 / 2,35 < DW < 2,79$	Tidak Dapat disimpulkan
3.	$DW < 1,21 / DW > 2,79$	Terjadi Auto Korelasi

⁷⁴ Cornelius Trihendradi.14.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sekilas Sejarah berdirinya Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Sesuai dengan Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Nomor 1591 Tahun 2015, Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Jember didirikan sebagai bagian dari pengembangan program studi baru. Dengan keputusan ini, program sarjana di Matematika, Biologi, dan Ilmu Pengetahuan Sosial akan dibuka. Lulusan dari program ini harus memenuhi standar Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

Pada tahun yang sama, melalui Keputusan Dirjen Pendis Nomor 2882 Tahun 2015, IAIN Jember juga mendapatkan izin untuk menjalankan Program Studi Tadris Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). Program ini bertujuan untuk menghasilkan pendidik IPA yang kompeten serta mampu menghubungkan ilmu sains dengan nilai-nilai keislaman.

Laboratorium FTIK berfungsi sebagai fasilitas utama yang mendukung kegiatan praktikum, memperkuat kurikulum, dan mengembangkan kompetensi mahasiswa dalam bidang sains dan sosial. Fasilitas ini dibangun berdasarkan kebutuhan akademik dan administratif untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di bidang agama Islam.

Pada hari Jumat, 13 Januari 2017 (14 Rabiul Akhir 1438 H), Menteri Agama RI, Lukman Hakim Saifuddin, meresmikan Gedung Laboratorium Terpadu IAIN Jember sebagai bagian dari peningkatan infrastruktur.

2. Visi, Misi, Tujuan dan sasaran Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Sebagai bagian dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, laboratorium terpadu memberikan dukungan layanan yang komprehensif guna menunjang pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan visi, misi, dan program fakultas:

a. Visi

“Terkemuka di Asia Tenggara dengan Kedalaman Bidang Pendidikan Islam, Sains, dan Humaniora Berbasis Kearifan Lokal untuk Kemanusiaan dan Peradaban pada Tahun 2045”

b. Misi

Pada dasarnya misi FTIK UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sejalan dengan misi tridharma perguruan tinggi, yakni menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka ikut serta membentuk masyarakat Indonesia yang memiliki kekuatan dan keutuhan iman-taqwa, ilmu dan profesi serta syakhshiyah (pola pikir dan perilaku) islamiyah.

Berdasarkan visi tersebut, maka misi FTIK UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Memadukan dan mengembangkan pendidikan dan pembelajaran di bidang ilmu pendidikan Islam, sains dan humaniora yang berbasis kearifan lokal untuk kemanusiaan.
2. Meningkatkan kualitas penelitian dalam pengembangan ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora untuk kemanusiaan.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat di bidang ilmu pendidikan Islam, sains dan humaniora.
4. Menggali dan menerapkan nilai kearifan lokal di bidang ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora untuk mewujudkan masyarakat berkeadaban; dan
5. Mengembangkan kerjasama dengan instansi lain di tingkat regional, nasional dan internasional untuk mendukung kualitas pengembangan bidang ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora.

c. Tujuan

1. Menghasilkan pendidik dan tenaga kependidikan unggul yang memiliki kapasitas akademik dan kemampuan manajerial berbasis kearifan lokal sesuai Capaian Pembelajaran;
2. Menjadikan Fakultas sebagai pusat pengembangan di bidang ilmu pendidikan Islam, sains dan humaniora yang berbasis kearifan lokal;

3. Meneguhkan peran fakultas dalam menyelesaikan persoalan masyarakat melalui peningkatan kualitas penelitian di bidang ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora;
 4. Meningkatkan peran dan etos pengabdian masyarakat di bidang ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora.
 5. Meningkatkan tata kelola Fakultas yang baik sesuai standar nasional;
 6. Meningkatkan kerjasama dengan instansi lain di tingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu pendidikan Islam, Sains dan Humaniora.
- d. Sasaran
- a) Peningkatan Bidang Pendidikan dan Pembelajaran:
 1. Penguatan kurikulum berbasis KKNI dan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM).
 2. Peningkatan mutu proses pembelajaran berbasis ICT.
 3. Peningkatan mutu kurikulum dan RPS secara berkelanjutan untuk memenuhi standar mutu.
 4. Peningkatan jiwa entrepreneur di kalangan mahasiswa.
 5. Pembekalan mahasiswa dengan bahasa asing.
 6. Penyempurnaan sistem tata kelola pelayanan fakultas dengan standar good governance.
 7. Peningkatan mutu sumber daya manusia dan sarana prasarana.
 8. Membangun atmosfir pendidikan yang *responsif gender*.

9. Pelaksanaan *tracer study*.
10. Peningkatan layanan bimbingan karir bagi mahasiswa dan alumni.
11. .Pemberdayaan program-program kreativitas, penalaran, minat dan bakat mahasiswa.

b) Peningkatan Bidang Penelitian:

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas penelitian.
2. Peningkatan kolaborasi mahasiswa dan dosen dalam penelitian.
3. Peningkatan kualitas dan kuantitas publikasi ilmiah di tingkat nasional dan internasional.
4. Peningkatan kualitas dan kuantitas penerbitan buku.
5. Pemberian penghargaan penulisan artikel jurnal terindeks SCOPUS.
6. Peningkatan jumlah HKI.

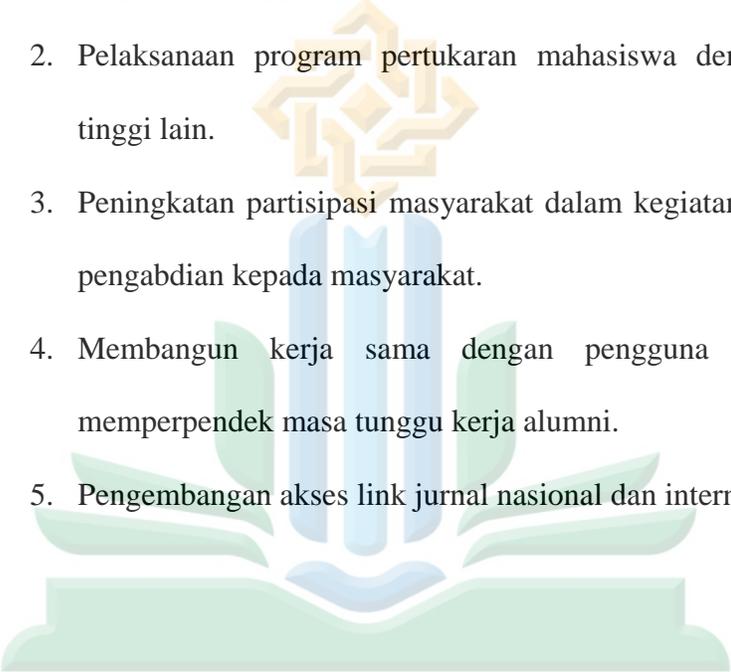
c) Peningkatan Bidang Pengabdian Masyarakat:

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas pengabdian kepada masyarakat berbasis riset.
2. Peningkatan kualitas pengabdian mahasiswa kepada masyarakat melalui program magang.
3. Peningkatan kolaborasi mahasiswa dan dosen dalam pengabdian kepada masyarakat.
4. Pengembangan pengabdian kepada masyarakat terkait dengan toleransi keberagaman.

5. Peningkatan jumlah HKI.

d) Peningkatan Bidang Kerjasama:

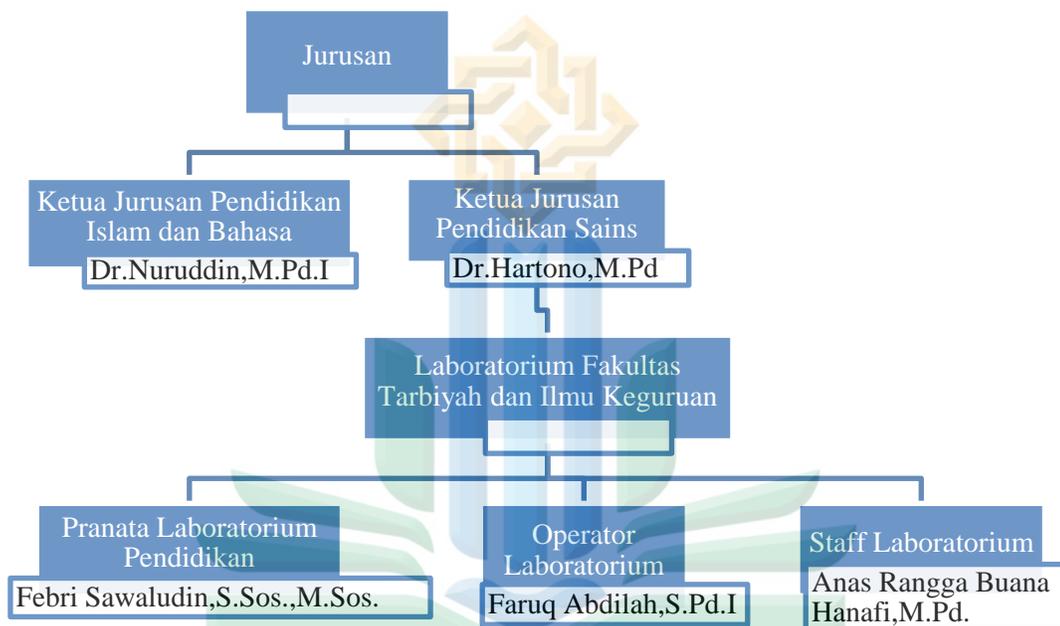
1. Perluasan kerja sama dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Pelaksanaan program pertukaran mahasiswa dengan perguruan tinggi lain.
3. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Membangun kerja sama dengan pengguna lulusan untuk memperpendek masa tunggu kerja alumni.
5. Pengembangan akses link jurnal nasional dan internasional.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Struktur Organisasi Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Berikut adalah struktur organisasi laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.



B. Penyajian Data

Dokumentasi dan kuesioner (angket) digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Peneliti akan menyajikan data lapangan yang relevan dan mendukung topik penelitian berdasarkan kedua metode. Hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan laboratorium dan tingkat kepuasan mahasiswa dari 80 responden akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1

Data Hasil Penelitian

No	Kode Sampel	Skor Pelayanan Laboratorium (X1)					Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
		X1	X2	X3	X4	X5	
1	BIO1	26	10	13	22	22	57
2	BIO2	26	10	15	22	25	68
3	BIO3	20	13	16	24	19	62
4	BIO4	28	15	17	21	22	70
5	BIO5	29	16	22	23	21	68
6	BIO6	28	15	19	23	22	71
7	BIO7	28	16	21	24	26	76
8	BIO8	27	12	15	21	20	66
9	BIO9	21	14	14	19	17	55
10	BIO10	21	11	16	18	17	57
11	BIO11	24	14	15	24	19	64
12	BIO12	24	13	18	20	21	66
13	BIO13	37	16	20	24	25	82
14	BIO14	18	11	15	21	16	54
15	BIO15	25	12	19	24	23	67
16	BIO16	34	16	22	26	24	83
17	BIO17	26	14	16	21	20	66
18	BIO18	40	20	25	30	30	81
19	BIO19	33	16	20	24	24	81
20	BIO20	21	13	15	21	19	52

No	Kode Sampel	Skor Pelayanan Laboratorium (X1)					Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
		X1	X2	X3	X4	X5	
21	BIO21	24	13	15	20	20	61
22	BIO22	28	16	18	24	24	81
23	BIO23	25	12	20	19	22	68
24	BIO24	33	12	15	18	17	59
25	BIO25	40	20	25	26	25	76
26	BIO26	27	15	16	23	20	69
27	BIO27	30	16	20	24	24	85
28	BIO28	34	16	19	23	22	65
29	BIO29	36	17	23	23	25	71
30	BIO30	30	19	21	24	27	78
31	BIO31	26	12	20	29	25	81
32	BIO32	26	10	17	22	18	61
33	BIO33	26	12	16	21	18	66
34	BIO34	22	12	15	22	19	60
35	BIO35	25	8	11	17	17	54
36	BIO36	31	15	19	22	24	69
37	BIO37	37	16	20	24	24	84
38	BIO38	26	11	17	29	19	62
39	BIO39	31	16	19	24	24	84
40	BIO40	21	11	11	16	14	47
41	BIO41	23	11	15	22	18	57
42	BIO42	24	13	16	18	15	59
43	BIO43	24	12	17	20	20	50
44	BIO44	23	13	17	23	24	66

No	Kode Sampel	Skor Pelayanan Laboratorium (X1)					Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
		X1	X2	X3	X4	X5	
45	BIO45	21	9	12	14	22	54
46	BIO46	30	15	19	23	23	79
47	BIO47	18	13	13	25	21	61
48	BIO48	29	12	16	21	26	74
49	BIO49	26	13	18	20	21	64
50	BIO50	33	16	22	23	25	79
51	BIO51	17	13	12	22	18	58
52	BIO52	27	16	22	27	22	74
53	BIO53	21	11	13	18	18	54
54	BIO54	20	13	16	24	19	62
55	BIO55	16	10	15	15	14	51
56	BIO56	26	10	19	21	21	66
57	BIO57	22	10	13	18	18	63
58	BIO58	24	11	20	22	20	61
59	BIO59	23	5	11	19	21	59
60	BIO60	32	15	16	23	21	75
61	BIO61	22	11	12	24	12	49
62	BIO62	20	10	15	17	17	61
63	BIO63	28	13	16	24	22	75
64	BIO64	25	11	14	18	27	60
65	BIO65	26	15	37	20	26	54
66	BIO66	29	13	16	24	22	72
67	BIO67	34	18	23	27	28	52
68	BIO68	27	14	18	24	23	72

No	Kode Sampel	Skor Pelayanan Laboratorium (X1)					Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
		X1	X2	X3	X4	X5	
69	BIO69	23	14	11	15	15	54
70	BIO70	33	16	17	20	15	70
71	BIO71	33	16	21	25	15	64
72	BIO72	31	19	25	29	15	47
73	BIO73	30	20	25	30	15	54
74	BIO74	27	13	17	24	15	74
75	BIO75	24	14	15	15	15	55
76	BIO76	29	13	16	24	15	79
77	BIO77	26	13	18	23	15	70
78	BIO78	23	11	15	18	15	55
79	BIO79	26	12	20	22	15	66
80	BIO80	19	13	12	24	15	62

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif variabel Pelayanan Laboratorium (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) disajikan secara ringkas menggunakan hasil perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase berikut untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 2. sebagai berikut:

- a. Persepsi Mahasiswa Tadris Biologi tentang Pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Pelayanan laboratorium terdiri atas lima sub-variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty* dan *Assurance*.

1) Sub-variabel *Tangible* (X1)

Sub-variabel pertama dalam pelayanan laboratorium adalah *tangible*, yang diukur melalui tujuh indikator yaitu kebersihan dan kerapihan, penerangan yang baik, suhu ruangan yang dingin, penampilan petugas alat praktikum sudah memadai, modul tersedia, dan tersedianya alat keselamatan kerja. Hasil uji frekuensi dengan SPSS *for Windows* di Lampiran 7 menunjukkan delapan pernyataan dari total 29 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel.4.2
Distribusi frekuensi item-item variabel *Tangible*

No	Item (X1)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kebersihan laboratorium terjaga	0	0%	14	14%	28	28%	29	29%	9	9%	3,41
2	Penerangan di laboratorium	0	0%	2	2%	15	15%	51	51%	12	12%	3,91
3	Suhu ruangan pada laboratorium	4	4%	26	26%	21	21%	22	22%	7	7%	3,03

4	Berpenampilan bersih dan rapi	0	0%	3	3%	22	22%	44	44%	11	11%	3,79
5	Alat praktikum selalu tersedia	8	8%	30	30%	20	20%	14	14%	8	8%	2,8
6	Bahan habis pakai tersedia dengan cukup	3	3%	25	25%	34	34%	13	13%	5	5%	2,9
7	Modul tersedia sesuai kebutuhan	1	1%	10	10%	28	28%	30	30%	11	11%	3,5
8	Tersedia alat keselamatan kerja	0	0%	17	17%	36	36%	18	18%	7	7%	3,14
	Mean	2	2%	15	15%	25	25%	27	27%	8	8%	3,31

Tangible mengacu pada segala bentuk bukti nyata seperti penampilan fisik, fasilitas, sarana, prasarana, serta kondisi di ruang laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Indikator dari aspek *Tangible* ini diukur berdasarkan beberapa hal berikut :

- a) Kebersihan laboratorium selalu terjaga, yaitu petugas laboratorium harus selalu menjaga kebersihan lantai, meja dan alat-alat laboratorium agar proses praktikum nyaman dan bersih. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 9% responden menyatakan sangat setuju petugas selalu menjaga kebersihan laboratorium, 29% responden menyatakan setuju, 28% responden menyatakan netral, 14% responden menyatakan tidak setuju, dan 0% responden menyatakan sangat

tidak setuju. Hal ini dapat menyatakan bahwa petugas laboratorium selalu menjaga kebersihan laboratorium dengan baik.

b) Penerangan dilaboratorium,yaitu petuga harus selalu memastikan penerangan dilaboratorium cukup terang untuk mendukung kegiatan praktikum. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 12 % responden menyatakan sangat setuju penerangan pada laboratorium cukup terang untuk mendukung proses aktivitas praktkum, 51 % responden menyatakan setuju, 15 % reponden menyatakan netral, 2 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penerangan pada laboratorium cukup terang untuk mendukung proses aktivitas praktikum mahasiswa.

c) Suhu Ruangan pada laboratorium,yaitu petugas harus selalu memastikan suhu ruangan dilaboratoium terasa nyaman untuk melakukan aktivitas praktikum. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju suhu pada laboratorium terasa nyaman untuk aktivitas praktikum, 22 % responden menyatakan setuju, 21 % responden menyatakan netral, 26 % responden menyatakan tidak setuju, dan 4 % responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa suhu pada laboratorium nyaman untuk proses aktivitas praktikum.

d) Berpenampilan rapi dan bersih, yaitu pakaian yang digunakan oleh petugas harus bersih dan rapi saat melayani mahasiswa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 11 % responden menyatakan sangat setuju seluruh petugas laboratorium berpenampilan rapi dan bersih saat melayani mahasiswa, 44 % responden menyatakan setuju, 22 % responden menyatakan netral, 3 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu berpenampilan rapi dan bersih saat melayani mahasiswa.

e) Alat praktikum selalu tersedia, yaitu peralatan praktikum selalu tersedia dan sesuai dengan kebutuhan praktikum. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju peralatan praktikum tersedia dan sesuai dengan kebutuhan praktikum mahasiswa, 14 % responden menyatakan setuju, 20 % responden menyatakan netral, 30 % responden menyatakan tidak setuju, dan 8 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan praktikum tidak tersedia sesuai dengan kebutuhan praktikum mahasiswa.

f) Bahan habis pakai tersedia dengan cukup,yaitu petugas harus menyiapkan bahan habis pakai untuk praktikum dengan jumlah yang mencukupi agar proses praktikum berjalan dengan kondusif. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 5 % responden menyatakan sangat setuju petugas harus selalu menyediakan bahan habis pakai untuk praktikum dalam jumlah yang mencukupi,13 % responden menyatakan setuju, 34 % responden menyatakan netral, 25 % responden menyatakan tidak setuju, dan 3 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bahan habis pakai untuk praktikum tidak tersedia dalam jumlah yang mencukupi.

g) Modul tersedia sesuai kebutuhan pembelajaran,yaitu modul sebagai kebutuhan materi pembelajaran harus tersedia dan sesuai dengan kebutuhan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 11 % responden menyatakan sangat setuju modul tersedia dan sesuai sebagai kebutuhan materi pembelajaran, 30 % responden menyatakan setuju,28 % responden menyatakan netral,10 % responden menyatakan tidak setuju,dan 1 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa modul yang disediakan sesuai dengan kebutuhan materi pembelajaran.

h) Tersedia alat keselamatan kerja,yaitu petugas laboratorium selalu menyediakan alat keselamatan kerja laboratorium dengan jumlah yang mencukupi. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju petugas menyediakan alat keselamatan kerja laboratorium dalam jumlah yang mencukupi,18% responden menyatakan setuju, 36 % responden menyatakan netral, 17 % responden menyatakan tidak setuju,dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju.Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya alat keselamatan kerja laboratorium dengan jumlah yang mencukupi.

Dari keterangan hasil frekuensi item-item pada variabel *tangible* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,31 dengan rentang interpretasi skor mean pada 3.00 – 4.00 dengan kategori cukup tinggi.

2) Sub-variabel *Reliability* (X2)

Sub-variabel kedua dalam pelayanan laboratorium adalah *reliability*, yang diukur melalui empat indikator yaitu peralatan laboratorium yang memadai, petugas mudah ditemui pada jam kerja,pelayan sesuai waktu yang ditentukan, koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hasil uji frekuensi dengan SPSS *for Windows* di Lampiran 7 menunjukkan empat pernyataan dari total 29 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3

Distribusi frekuensi item-item variabel *Reliability*

No	Item (X2)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kebersihan laboratorium terjaga	0	0%	14	14%	28	28%	29	29%	9	9%	3,41
2	Penerangan di laboratorium	0	0%	2	2%	15	15%	51	51%	12	12%	3,91
3	Suhu ruangan pada laboratorium	4	4%	26	26%	21	21%	22	22%	7	7%	3,03
4	Berpenampilan bersih dan rapi	0	0%	3	3%	22	22%	44	44%	11	11%	3,79
	Mean	1 1%		11 11%		21 21%		36 36%		9 9%		3,53

Reliability mengacu pada segala kemampuan seseorang petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang telah dibuat kepada mahasiswa. Indikator dari aspek *Reliability* ini diukur berdasarkan beberapa hal berikut:

- a) Kondisi peralatan praktikum baik, yaitu Kondisi peralatan laboratorium yang digunakan untuk praktikum sangat baik dan

layak digunakan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 5 % responden menyatakan sangat setuju kondisi peralatan laboratorium yang digunakan untuk praktikum sangat baik dan layak untuk digunakan, 16 % responden menyatakan setuju, 36 % responden menyatakan netral, 20 % responden menyatakan tidak setuju, dan 3 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi peralatan laboratorium yang digunakan untuk praktikum baik dan layak digunakan.

- b) Petugas mudah ditemui, yaitu petugas laboratorium selalu bersedia dan mudah ditemui oleh mahasiswa saat jam kerja berlangsung. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju petugas

laboratorium selalu bersedia dan mudah ditemui oleh mahasiswa saat jam kerja berlangsung, 38 % responden menyatakan setuju, 28 % responden menyatakan netral, 7 % responden menyatakan tidak setuju, 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium bersedia dan mudah ditemui oleh mahasiswa pada saat jam kerja berlangsung.

- c) Pelayanan sesuai rencana, yaitu pelayan pada laboratorium sesuai dengan rencana waktu yang telah disepakati oleh petugas dan mahasiswa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas

menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju pelayanan pada laboratorium sesuai rencana waktu yang telah disepakati oleh petugas dan mahasiswa, 46 % responden menyatakan setuju, 22 % responden menyatakan netral, 4 % responden menyatakan tidak setuju, 1 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada laboratorium sesuai dengan rencana waktu yang telah disepakati oleh petugas dan mahasiswa.

d) Peralatan laboratorium sesuai kebutuhan, yaitu koleksi peralatan laboratorium yang tersedia untuk mendukung kelancaran kegiatan praktikum dan juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju koleksi peralatan

laboratorium yang tersedia untuk mendukung kegiatan praktikum dan juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, 24 % responden menyatakan setuju, 28 % responden menyatakan netral, dan 17 % responden menyatakan tidak setuju, dan 3 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa koleksi peralatan laboratorium untuk mendukung kegiatan praktikum dan juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Dari keterangan hasil frekuensi item-item pada variabel *reliability* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,36 dengan rentang interpretasi skor mean pada 3.00 – 4.00 dengan kategori cukup tinggi.

3) Sub-variabel *Responsiveness* (X3)

Sub-variabel ketiga dalam pelayanan laboratorium adalah *responsiveness*, yang diukur melalui empat indikator yaitu petugas memberikan informasi yang jelas, petugas membantu kesulitan mahasiswa, petugas merespon keluhan mahasiswa dengan cepat, petugas menanggapi kritik dan saran mahasiswa secara positif. Hasil uji frekuensi dengan *SPSS for Windows* di Lampiran 7 menunjukkan lima pernyataan dari total 29 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4

Distribusi frekuensi item-item variabel *Responsiveness*

No	Item (X3)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Penjelasan petugas.	1	1%	14	14%	26	26%	31	31%	8	8%	3,39
2	Petugas membantu memahami prosedur.	1	1%	11	11%	25	25%	36	36%	7	7%	3,46
3	petugas merespon keluhan mahasiswa.	2	2%	9	9%	34	34%	27	27%	8	8%	3,38

4	Petugas menunjukkan sikap yang baik.	1	1%	6	6%	32	32%	34	34%	7	7%	3,5
5	Respon petugas terhadap kritik.	0	0%	2	2%	47	47%	23	23%	8	8%	3,46
	Mean	1	1%	8	8%	32	32%	30	30%	7	7%	3,438

Responsiveness mengacu pada segala kemampuan petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan untuk peka dalam merespons berbagai hal dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan menyampaikan informasi secara jelas. Indikator dari aspek *Responsiveness* ini diukur berdasarkan beberapa hal berikut:

a) Penjelasan petugas ,yaitu petugas laboratorium memberikan penjelasan yang cukup baik mengenai penggunaan peralatan dan

bahan praktikum. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium selalu memberikan penjelasan yang cukup baik mengenai penggunaan peralatan dan bahan praktikum, 31 % responden menyatakan setuju, 26 % responden menyatakan netral, 14 % responden menyatakan tidak setuju, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa

petugas laboratorium memberikan penjelasan yang cukup baik mengenai peralatan dan bahan praktikum.

b) Petugas membantu memahami prosedur,yaitu petugas laboratorium membantu mahasiswa memahami prosedur pengurusan dokumen dilaboratorium. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium membantu mahasiswa memahami prosedur pengurusan dokumen dilaboratorium, 36 % responden menyatakan setuju, 25 % responden menyatakan netral, 11 % responden menyatakan tidak setuju,1 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium membantu mahasiswa dalam memahami pengrusan dokumen dilaboratorium.

c) Petugas merespon keluhan mahasiswa,yaitu petugas laboratorium harus selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium merespon keluhan mahasiswa dengan cepat,27 % responden menyatakan setuju,34 % responden menyatakan netral, 9 % responden menyatakan tidak setuju,dan 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa

petugas laboratorium masih kurang cepat dalam merespon keluhan mahasiswa.

- d) Petugas menunjukkan sikap yang baik, yaitu petugas laboratorium menunjukkan sikap yang baik dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa untuk perbaikan pelayanan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium menunjukkan sikap yang baik dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa untuk perbaikan pelayanan, 34 % responden menyatakan setuju, 32 % responden menyatakan netral, 6 % responden menyatakan tidak setuju, dan 1 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium bersikap baik dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa untuk perbaikan pelayanan.

- e) Respon petugas terhadap kritik, yaitu respon petugas laboratorium dalam menanggapi kritik dan saran yang diberikan oleh mahasiswa mencerminkan sikap profesionalisme petugas. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju respon petugas dalam menanggapi kritik dan saran yang diberikan mahasiswa mencerminkan sikap profesional, 23 % responden menyatakan setuju, 47 % responden menyatakan netral, 2 % responden

menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa respon petugas laboratorium masih kurang dalam menanggapi kritik dan saran yang diberikan oleh mahasiswa mencerminkan sikap profesionalisme petugas.

Dari keterangan hasil frekuensi item-item pada variabel *responsiveness* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan rentang interpretasi skor mean pada 3.00 – 4.00 dengan kategori cukup tinggi.

4) Sub-variabel *Empaty* (X4)

Sub-variabel keempat dalam pelayanan laboratorium adalah *empaty*, yang diukur melalui tiga indikator yaitu petugas sabar saat melayani mahasiswa, petugas bersikap ramah saat memberikan pelayanan, petugas membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan saat melakukan pelayanan. Hasil uji frekuensi dengan SPSS *for Windows* di Lampiran 7 menunjukkan enam pernyataan dari total 29 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5

Distribusi frekuensi item-item variabel *Empaty*

No	Item (X4)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas melayani dengan sabar.	0	0%	7	7%	24	24%	40	40%	9	9%	3,64
2	Petugas membantu mahasiswa yang kesulitan.	0	0%	3	3%	27	27%	44	44%	6	6%	3,66
3	Petugas bersikap ramah dan sopan.	0	0%	3	3%	21	21%	50	50%	6	6%	3,74
4	Petugas bertutur kata yang baik.	0	0%	3	3%	28	28%	44	44%	5	5%	3,64
5	Petugas membantu pelayanan.	0	0%	1	1%	28	28%	45	45%	6	6%	3,7
6	Petugas membantu masalah teknis.	0	0%	5	5%	31	31%	36	36%	8	8%	3,59
	Mean	0	0%	3	3%	26	26%	43	43%	6	6%	3,662

Empaty mengacu pada segala kemampuan petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan untuk memahami permasalahan yang dialami mahasiswa dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Indikator dari aspek *Empaty* diukur berdasarkan beberapa hal berikut:

a) Petugas melayani dengan sabar, yaitu petugas laboratorium melayani mahasiswa dengan sabar dan tidak tergesa-gesa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 9 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium melayani mahasiswa dengan sabar dan tidak tergesa-gesa, 40 % responden menyatakan setuju, 24 % responden menyatakan netral, 7 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium melayani mahasiswa dengan sabar dan tidak tergesa-gesa.

b) Petugas membantu mahasiswa yang kesulitan, yaitu petugas laboratorium dengan sabar membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas

menunjukkan bahwa 6 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium dengan sabar dan telaten dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan, 44 % responden menyatakan setuju, 27 % responden menyatakan netral, 3 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium dengan sabar membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan.

c) Petugas bersikap ramah dan sopan,yaitu petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada mahasiswa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 6 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada mahasiswa, 50 % responden mengemukakan setuju,21 % responden menyatakan netral,3% responden menyatakan tidak setuju,dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju.Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.

d) Petugas bertutur kata yang baik,yaitu petugas laboratorium selalu senyum dan bertutur kata yang baik pada saat melayani mahasiswa. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 5 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium selalu senyum dan bertutur kata yang baik saat melayani mahasiswa, 44 % responden menyatakan setuju,28 % responden menyatakan netral, 3 % responden menyatakan tidak setuju,dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju.Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu senyum dan bertutur kata yang baik pada saat melayani mahasiswa.

e) Petugas membantu pelayanan, yaitu petugas laboratorium selalu bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan dilaboratorium. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 5 % responden menyatakan sangat setuju petugas selalu bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan dilaboratorium, 44 % responden menyatakan setuju, 28 % responden menyatakan netral, 3 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan dilaboratorium.

f) Petugas membantu masalah teknis, yaitu petugas laboratorium selalu bersedia membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan teknis. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 6 % responden menyatakan sangat setuju petugas selalu bersedia membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan teknis, 45 % responden menyatakan setuju, 28 % responden menyatakan netral, 1 % responden menyatakan tidak setuju, dan % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu bersedia membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan teknis.

Dari keterangan hasil frekuensi item-item pada variabel *emphaty* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 dengan rentang interpretasi skor mean pada 3.00 – 4.00 dengan kategori cukup tinggi.

5) Sub-variabel *Assurance* (X5)

Sub-variabel kelima dalam pelayanan laboratorium adalah *assurance* yang diukur melalui empat indikator yaitu petugas memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya, petugas mampu memberikan penjelasan tentang pelayanan yang ada dilaboratorium, jadwal penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwal yang ditentukan, fasilitas yang lengkap dapat merangsang minat belajar mahasiswa. Hasil uji frekuensi dengan SPSS *for Windows* di Lampiran 7 menunjukkan enam pernyataan dari total 29 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6
Distribusi frekuensi item-item variabel *Assurance*

No	Item (X5)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas memahami alat praktikum.	0	0%	1	1%	21	21%	45	45%	13	13%	3,88
2	Petugas menjelaskan jenis layanan.	0	0%	3	3%	31	31%	37	37%	9	9%	3,65

3	Laboratorium digunakan sesuai jadwal.	0	0%	5	5%	27	27%	40	40%	8	8%	3,64
4	Alat dan bahan laboratorium mendukung efektifitas belajar	2	2%	15	15%	27	27%	29	29%	8	8%	3,3
5	Fasilitas yang lengkap.	3	3%	26	26%	21	21%	21	21%	9	9%	3,09
6	petugas mampu mengoperasikan peralatan.	0	0%	2	2%	24	24%	47	47%	7	7%	3,74
	Mean	1	1%	8	8%	25	25%	36	36%	9	9%	3,55

Assurance mengacu pada segala kemampuan petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan memberikan rasa aman dan memiliki kemampuan atau keterampilan dalam melayani mahasiswa. Indikator dari aspek *Assurance* diukur berdasarkan beberapa hal berikut:

- a) Petugas memahami alat praktikum, yaitu petugas laboratorium harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 13 % responden menyatakan sangat setuju petugas memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium, 45 % responden menyatakan setuju, 21 % responden menyatakan netral, 1 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa petugas laboratorium harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan

- b) Petugas menjekaskan jenis layanan,yaitu petugas laboratorium mampu memberikan penjelasan kepada mahasiswa tentang jenis-jenis layanan yang ada dilaboratorium dengan jelas. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 9 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium mampu memberika penjelasan kepada mahasiswa terkait jenis-jenis layanan yang ada dilaboratorium dengan jelas, 37 % responden menyatakan setuju,31 % responden menyatakan netral,3 % responden menyatakan tidak setuju,dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa petugas laboratorium harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan

- c) Laboratorium digunakan sesuai jadwal,yaitu petugas laboratorium selalu memastikan bahwa laboratorium siap digunakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 8 % responden menyatakan sangat setuju petugas laboratorium harus selalu memastikan bahwa laboratorium siap digunakan

sesuai jadwal yang telah ditetapkan, 40 % responden menyatakan setuju, 27 % responden menyatakan netral, 5 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium selalu memastikan bahwa laboratorium siap digunakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

d) Alat dan bahan laboratorium mendukung pembelajaran efektif, yaitu alat dan bahan yang tersedia di laboratorium mendukung proses pembelajaran atau praktikum berjalan secara efektif tanpa terkendala bahan dan alat. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan sangat setuju tersedianya alat dan bahan mendukung proses praktikum berjalan secara efektif, 29

% responden menyatakan setuju, 27 % responden menyatakan netral, 15 % responden menyatakan tidak setuju, dan 2 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa alat dan bahan yang tersedia di laboratorium masih kurang untuk mendukung proses pembelajaran atau praktikum berjalan secara efektif tanpa terkendala bahan dan alat.

e) Fasilitas yang lengkap, yaitu fasilitas pada laboratorium yang lengkap akan mendukung mahasiswa untuk memahami materi

pembelajarannya dengan lebih baik. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 9 % responden menyatakan sangat setuju kelengkapan fasilitas pada laboratorium akan mendukung mahasiswa untuk memahami materi pembelajarannya dengan lebih baik, 21 % responden menyatakan setuju, 21 % responden menyatakan netral, 26 % responden menyatakan tidak setuju, dan 3 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pada laboratorium yang lengkap akan mendukung mahasiswa untuk memahami materi pembelajarannya dengan lebih baik.

f) Petugas mampu mengoperasikan peralatan, yaitu petugas laboratorium harus mampu mengoperasikan peralatan

laboratorium dengan benar dan aman. Hasil penelitian yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa 7 % responden menyatakan petugas laboratorium harus mampu mengoperasikan peralatan laboratorium dengan benar dan aman, 47 % responden menyatakan setuju, 24 % responden menyatakan netral, 2 % responden menyatakan tidak setuju, dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium harus mampu

mengoperasikan peralatan laboratorium dengan benar dan aman.

Dari keterangan hasil frekuensi item-item pada variabel *assurance* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 dengan rentang interpretasi skor mean pada 3.00 – 4.00 dengan kategori cukup tinggi.

b. Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Tabel berikut menunjukkan deskripsi data tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang diolah menggunakan SPSS *for Windows version 22*, seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran 8:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Tabel 4.7
Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase
1.	47-54	14	14%
2.	55-62	21	21%
3.	63-70	21	21%
4.	71-78	12	12%

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase
5.	79-85	12	12%
Jumlah		80	80%

Berdasarkan tabel yang tersedia, mayoritas skor kepuasan mahasiswa tadaris biologi berada pada rentang 55-62 dan 63-70, masing-masing dengan frekuensi sebanyak 21 orang (21%). Sementara itu, skor interval 71-78 dan 79-85 memiliki frekuensi terendah, yaitu hanya 12 orang (12%). Distribusi lengkap skor kepuasan mahasiswa tadaris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat dilihat pada lampiran 9. Adapun kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa tadaris biologi berdasarkan kategori deskripsi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Deskripsi Kategori Kepuasan Mahasiswa

Batasan	Frekuensi	Prosentase	Kategori
105-125	0	0%	Sangat tinggi
84-104	3	3%	Tinggi
63-83	42	42%	Sedang
42-62	35	35%	Rendah

Batasan	Frekuensi	Prosentase	Kategori
21-41	0	0%	Sangat rendah
Total	80	80%	

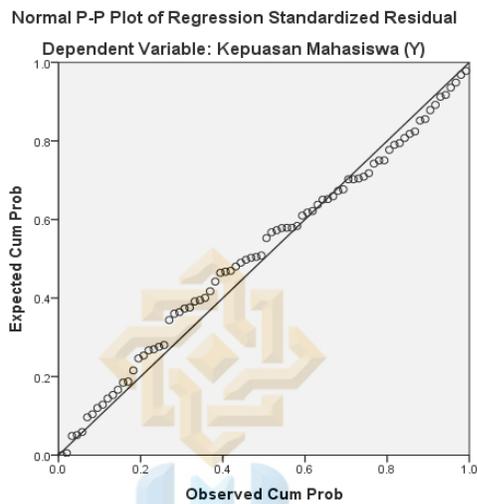
Dari 80 siswa yang diambil sampel di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, sebagian besar berada dalam kategori sedang (42%) dan kategori rendah (35%).

2. Analisis inferensial.

Studi ini menggunakan analisis inferensial untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 dan 4. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai metode penyajian datanya. Sebelum menguji hipotesis, uji prasyarat analisis harus dilakukan sesuai dengan ketentuan regresi. Berikut adalah penjelasan tentang uji prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji prasyarat sebelum pengujian hipotesis, dan digunakan untuk mengetahui apakah suatu data memiliki distribusi normal. Apabila data tersebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi memenuhi kenormalan. Hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS *for Windows* pada lampiran 10 ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.1

Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan

Mahasiswa

Plot P-P standar regresi yang ditunjukkan di atas menunjukkan bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut; oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal, yang merupakan persyaratan untuk model regresi.

b. Uji Kolinieritas

Jika ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi, uji kolinieritas digunakan. Jika ini terjadi, itu disebut masalah kolinieritas. Dalam model regresi yang baik, tidak perlu ada korelasi antara variabel independen.

Nilai VIF dan Tolerance ditunjukkan pada tabel berikut berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS for Windows, yang tercantum pada Lampiran 10:

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.432	2.316
.371	2.693
.461	2.168
.609	1.643
.685	1.460

Tabel 4.9

Uji Kolinearitas

Nilai VIF untuk semua variabel pada tabel di atas berada di bawah 10,00. Berdasarkan kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami kolinearitas, sehingga bebas dari gangguan kolinearitas.

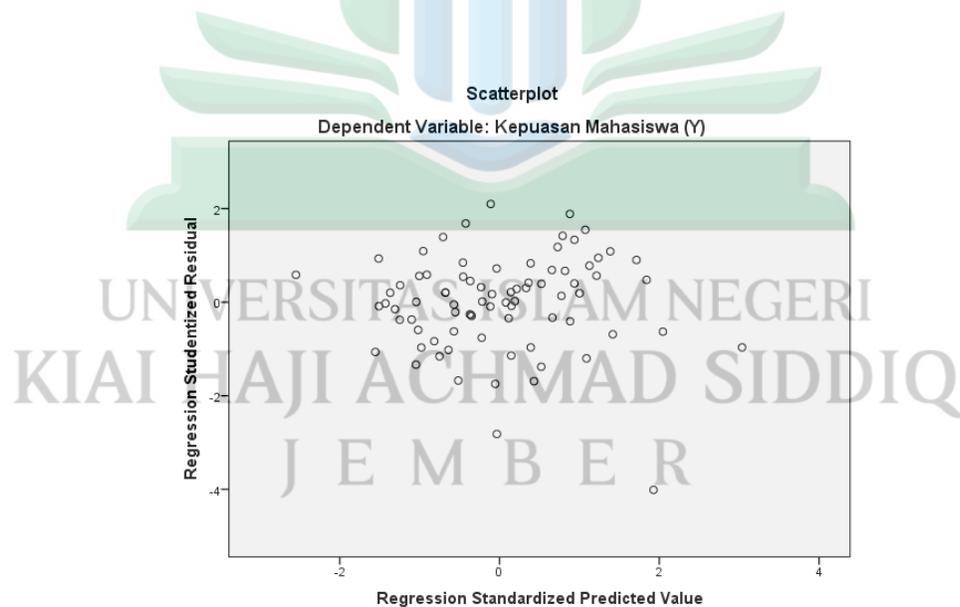
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam variansi residual dari satu pengamat ke pengamat lainnya. Jika variansi dari satu pengamat ke

pengamat lain tetap, itu disebut homoskedastisitas, dan jika tidak, itu disebut heteroskedastisitas.

Plot yang tidak menunjukkan pola tertentu menunjukkan model regresi yang baik yang bebas dari heteroskedastisitas. Dalam plot ini, titik-titik data tersebar secara acak di sekitar garis nol pada sumbu Y, yang menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

Gambar berikut menunjukkan scatterplot antara variabel independen dan kepuasan siswa berdasarkan hasil analisis dengan *SPSS for Windows* versi 22, yang tercantum pada Lampiran 10:



Gambar 4.2

Uji Heterokedastisitas

Gambar di atas menunjukkan bahwa data tidak memiliki pola tertentu, dan titik-titiknya tersebar secara acak di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y. Dengan demikian, heteroskedastisitas tidak terjadi, dan model regresi yang digunakan memenuhi kriteria.

d. Uji autokorelasi

Autokorelasi tidak harus ada dalam model regresi yang baik. Jika nilai nilai *Durbin-Watson* (DW) berada di antara 1,65 dan 2,35, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi, menurut kriteria nilai *Durbin-Watson* (DW). Hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan *SPSS for Windows* menunjukkan nilai DW sebesar 2,094, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.525	.493	7.092	2.094

Tabel 4.10

Model Summary

Ada kemungkinan bahwa tidak ada autokorelasi berdasarkan nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.094 yang ditunjukkan dalam tabel di atas, dan karena nilai tersebut berada di antara 1,65 dan 2,35. Oleh karena itu, tahap pengujian hipotesis layak dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda.

3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian terhadap hipotesis pertama dan kedua dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dianalisis secara statistik untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan.

Ha1: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadriz Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ho1: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadriz biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ha2: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadriz biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Ho2: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadriz biologi

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025.

Untuk melihat ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang tercantum dalam Lampiran 10, yang membahas hubungan antara lima dimensi pelayanan laboratorium (X1, X2, X3, X4, dan X5) sebagai variabel bebas dan kepuasan mahasiswa Tadris Biologi sebagai variabel terikat di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dapat diperhatikan pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien regresi b	t hitung	t tabel	r ²	Sig.	Keputusan (Ha2)
Tangible	Kepuasan Mahasiswa	0,86	3,667	1,992	0,39	0	Diterima
Reliability	Kepuasan Mahasiswa	0,073	0,156	1,992	0,195	0,877	Ditolak
Responsiv	Kepuasan Mahasiswa	-0,573	1,894	1,992	0,121	0,062	Ditolak
Empaty	Kepuasan Mahasiswa	0,648	2,166	1,992	0,217	0,034	Diterima
Assurance	Kepuasan Mahasiswa	0,912	3,782	1,992	0,33	0,000	Diterima
Konstanta =18,206							
F Hitung = 16,337							

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien regresi b	t hitung	t tabel	r ²	Sig.	Keputusan (Ha2)
F Tabel	= 2,34						
Sig F	= 0,000						
R square	= 0,525						
α	= 0,05						

Dari hasil analisis diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 18,206, yang jauh lebih tinggi dibandingkan nilai F tabel sebesar 2,34 pada tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai signifikansi (sig. F) adalah 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif pertama (Ha1) diterima. Artinya, secara keseluruhan, kualitas pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang mencakup aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Tadris Biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Data pada tabel di atas juga digunakan untuk menguji hipotesis alternatif kedua (Ha2). Melalui analisis uji t, dapat dilihat apakah masing-masing variabel independen yang berkaitan dengan pelayanan laboratorium memiliki pengaruh signifikan secara terpisah terhadap tingkat kepuasan

mahasiswa Tadris Biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penjelasan detail mengenai hasil uji t tersebut disampaikan berikut ini:

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember oleh variabel tangible (X1). Ini terbukti dengan nilai t hitung 3,667, yang lebih besar dari nilai t tabel 1,992, pada taraf signifikan 5%.
- b. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember oleh variabel reliabiloty (X2). Ini terbukti dengan nilai t hitung 0,156, yang lebih kecil dari nilai t tabel 1,992, pada taraf signifikan 5%.
- c. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember oleh variabel responsiv (X3). Ini terbukti dengan nilai t hitung -1,894, yang lebih kecil dari nilai t tabel 1,992, pada taraf signifikan 5%.
- d. Terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember oleh variabel empaty (X4). Ini terbukti dengan nilai t hitung 2,166, yang lebih besar dari nilai t tabel 1,992, pada taraf signifikan 5%.

- e. Terdapat pengaruh yang signifikan secara individual terhadap tingkat kepuasan mahasiswa tadriss biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember oleh variabel assurance (X5). Ini terbukti dengan nilai t hitung 3782, yang lebih besar dari nilai t tabel 1,992, pada taraf signifikan 5%

Berdasarkan keterangan dan hasil analisis regresi linear berganda diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Artinya, kelima aspek kualitas pelayanan laboratorium secara kolektif turut berperan dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa.

Namun, ketika diuji secara terpisah (parsial), tidak semua variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan secara individu. Hasil analisis menunjukkan bahwa:

Variabel *Reliability* (X2) dan *Responsiveness* (X3) tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedangkan variabel *Tangible* (X1), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) memiliki pengaruh signifikan secara parsial.

Gambaran ini mengindikasikan bahwa meskipun seluruh dimensi pelayanan berkontribusi secara keseluruhan, namun hanya sebagian yang secara individu benar-benar berdampak nyata terhadap kepuasan

mahasiswa. Seperti halnya kerja tim, keberhasilan dicapai karena kolaborasi semua anggota, namun tidak setiap anggota memberikan kontribusi yang sama besar terhadap hasil akhir.

Karena hasil menunjukkan ada dua variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan, maka estimasi variabel Y menggunakan persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Karena tidak bisa melihat kontribusi pasti dari masing-masing variabel, maka variabel-variabel yang tidak berpengaruh signifikan sebaiknya dihilangkan terlebih dahulu.

Pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara individu maupun bersama-sama, variabel-variabel yang diuji memberikan hasil yang signifikan. Uji F menunjukkan bahwa, dengan tingkat kepercayaan 95%, variabel *tangible*, *empathy*, dan *assurance* secara kolektif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Tadris Biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Kepuasan mahasiswa tadris biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dipengaruhi secara signifikan oleh ketiga variabel *tangible*, *empathy*, dan *assurance*. Hasil uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara

signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perkiraan dampak dari variabel-variabel ini dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 18,206 + 0,860 X_1 + 0,648 X_4 + 0,912 X_5$$

Kode variabel X1 memiliki koefisien regresi 0,860. Ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa, variabel terikat Y, akan meningkat sebesar 0,860 satuan jika nilai variabel bebas X1 meningkat satu satuan. Ini terjadi dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap konstan. Dengan kata lain, menambah satu satuan pada variabel *tangible* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebesar 86,0%. Selain itu, koefisien determinasi parsial, atau r^2 dari variabel X1 adalah 0,390, atau 3,90%, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel *tangible* terhadap perubahan kepuasan mahasiswa adalah 3,90%.

Kode variabel X4 memiliki koefisien regresi 0,648. Ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa, variabel terikat Y, akan meningkat sebesar 0,648 satuan jika nilai variabel bebas X4 meningkat satu satuan. Ini terjadi dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap konstan. Dengan kata lain, menambah satu satuan pada variabel *empaty* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebesar

64,8%. Selain itu, koefisien determinasi parsial, atau r^2 dari variabel X4 adalah 0,217, atau 2,17%, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel *emphaty* terhadap perubahan kepuasan mahasiswa adalah 2,17 %.

Kode variabel X5 memiliki koefisien regresi 0,912. Ini berarti bahwa kepuasan siswa, variabel terikat Y, akan meningkat sebesar 0,912 satuan jika nilai variabel bebas X5 meningkat satu satuan. Ini terjadi dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap konstan. Dengan kata lain, menambah satu satuan pada variabel *assurance* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebesar 91,2%. Selain itu, koefisien determinasi parsial, atau r^2 dari variabel X5 adalah 0,330, atau 3,30%, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel *assurance* terhadap perubahan kepuasan mahasiswa adalah 3,30%.

Secara keseluruhan, ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi untuk kualitas pelayanan laboratorium adalah sebesar 0,525. Artinya, sekitar 52,5% perubahan dalam tingkat kepuasan mahasiswa Tadris Biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *Tangible*, *Empathy*, dan *Assurance*. Dengan kata lain, pelayanan laboratorium berkontribusi sebesar 52,5% terhadap naik turunnya tingkat kepuasan mahasiswa.

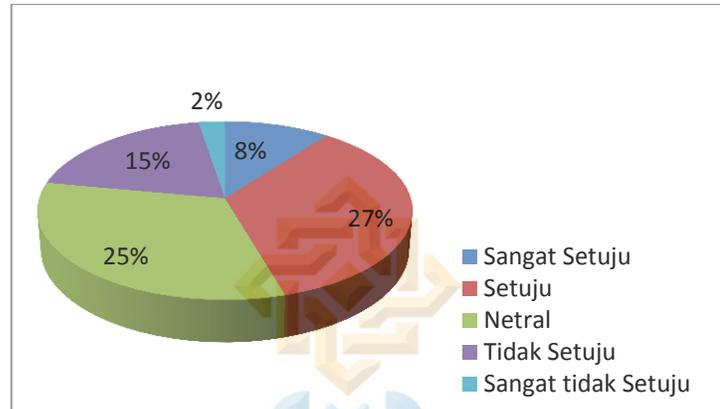
D. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Tadris Biologi terhadap pelayanan yang diberikan di laboratorium tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Tadris Biologi terkait pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan ini. Penelitian juga akan menilai apakah dimensi pelayanan laboratorium seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* memiliki pengaruh secara bersama-sama maupun secara individual terhadap kepuasan mahasiswa. Penjelasan lengkapnya akan disajikan berikut ini:

1. Persepsi mahasiswa tadris biologi tentang kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Gambar berikut menunjukkan hasil uji frekuensi nilai rata-rata yang dilakukan dengan SPSS *for Windows*:

Tangible

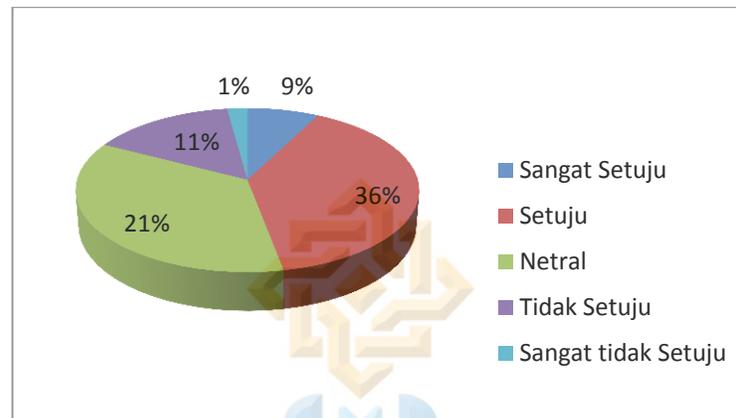


Gambar 4.3

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Tangible*

Gambar di atas menunjukkan pandangan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi mengenai pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan *tangible* (kebersihan dan kerapihan, penerangan yang baik, suhu ruangan yang dingin, penampilan petugas alat praktikum sudah memadai, modul tersedia, dan tersedianya alat keselamatan kerja.) Sebanyak 8% responden menyatakan sangat setuju, 27% menyatakan setuju, 25% memberikan jawaban netral, 15% menyatakan tidak setuju, dan sebesar 2% menyatakan sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,31, yang termasuk dalam kategori interpretasi cukup tinggi.

Reliability

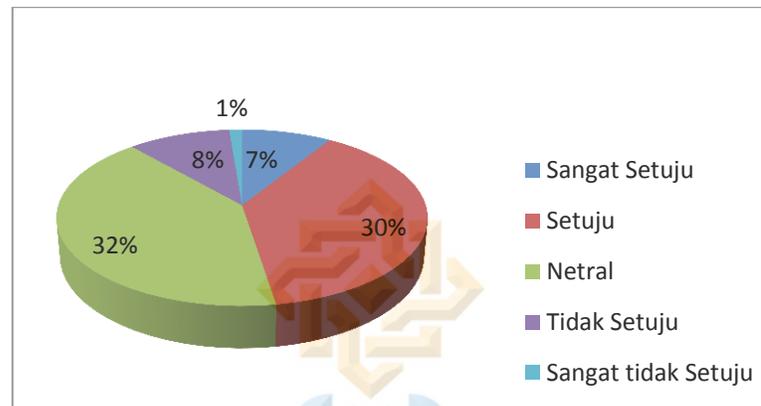


Gambar 4.4

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Reliability*

Gambar di atas menunjukkan pandangan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi mengenai pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan *reliability* (peralatan laboratorium yang memadai, petugas mudah ditemui pada jam kerja, pelayan sesuai waktu yang ditentukan, koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.). Sebanyak 9% menyatakan sangat setuju, 36% menyatakan setuju, 21% memberikan jawaban netral, 11% menyatakan tidak setuju, dan sebesar 1% menyatakan sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,53, yang termasuk dalam kategori interpretasi cukup tinggi.

Responsiveness

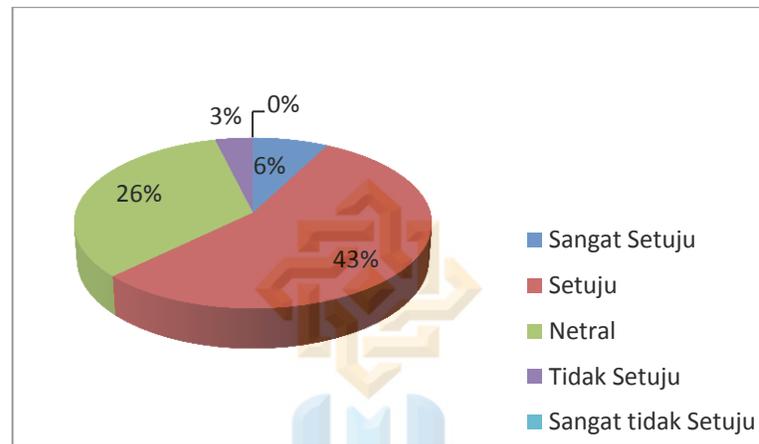


Gambar 4.5

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Responsiveness*

Gambar di atas menunjukkan pandangan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi mengenai pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan *responsiveness* (petugas memberikan informasi yang jelas, petugas membantu kesulitan mahasiswa, petugas merespon keluhan mahasiswa dengan cepat, petugas menanggapi kritik dan saran mahasiswa secara positif.). Sebanyak 7% responden menyatakan sangat setuju, 30% menyatakan setuju, 32% memberikan jawaban netral, 8% menyatakan tidak setuju, dan sebesar 1% menyatakan sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,43, yang termasuk dalam kategori interpretasi cukup tinggi.

Empaty

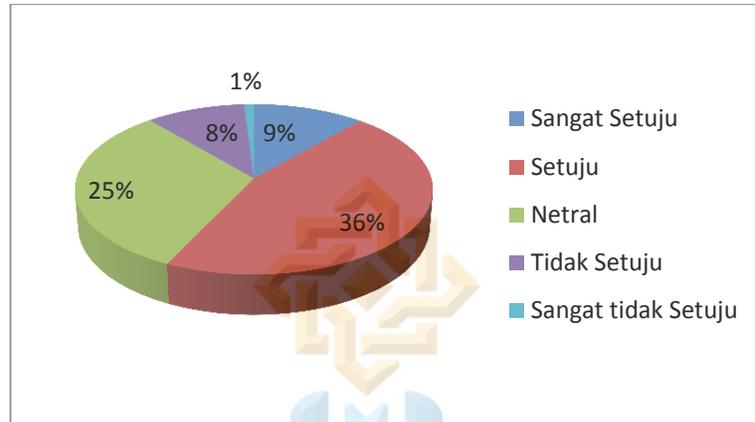


Gambar 4.6

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Empaty*

Gambar di atas menunjukkan pandangan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi mengenai pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan *empaty* (petugas sabar saat melayani mahasiswa, petugas bersikap ramah saat memberikan pelayanan,petugas membntu mahasiswa ketika mengalami kesulitan saat melakukan pelayanan.) Sebanyak 6% responden menyatakan sangat setuju, 43% menyatakan setuju, 26% memberikan jawaban netral, 3 % menyatakan tidak setuju, dan sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,66, yang termasuk dalam kategori interpretasi cukup tinggi.

Assurance



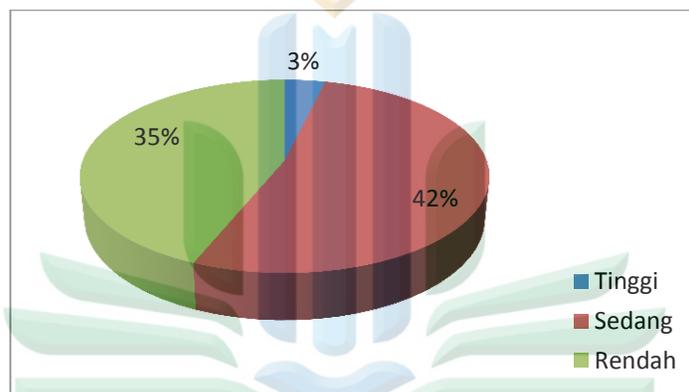
Gambar 4.7

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel Assurance

Gambar di atas menunjukkan pandangan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi mengenai pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berhubungan dengan assurance (petugas memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya,petugas mampu memberikan penjelasan tentang pelayanan yang ada dilaboratorium,jadwa penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwa yang ditentukan,fasilitas yang lengkap dapat merangsang minat belajar mahasiswa.) Sebanyak 9% responden menyatakan sangat setuju, 36% menyatakan setuju, 25% memberikan jawaban netral,8% menyatakan tidak setuju, dan sebesar 0,8% menyatakan sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,55, yang termasuk dalam kategori interpretasi cukup tinggi.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa tadrīs biologi terhadap kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Data mengenai kepuasan mahasiswa diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 21 butir pertanyaan. Hasil dari kuesioner tersebut disajikan dalam diagram dibawah ini:



Gambar 4.8

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Gambar di atas menunjukkan bahwa 3% mahasiswa Tadrīs Biologi memiliki kepuasan tinggi, 42% berada pada tingkat kepuasan sedang, dan 35% masuk kategori rendah. Berdasarkan data ini, bisa disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember secara keseluruhan tergolong sedang. Salah satu penyebab tingkat kepuasan mahasiswa hanya berada pada kategori sedang adalah karena beberapa aspek,

terutama dalam hal pelayanan dan mutu produk. Responden penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka, begitu pula dengan kualitas hasil yang diperoleh yang masih kurang memenuhi kebutuhan mahasiswa. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima sangat penting dalam membangun sistem layanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka, sekaligus mampu mengurangi waktu dan biaya, serta memberikan manfaat maksimal bagi kelompok penerima layanan.⁷⁵

Kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara signifikan apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi, bahkan melampaui, harapan mereka. Namun, dalam penelitian ini, baik aspek pelayanan maupun kualitas yang dirasakan oleh mahasiswa masih dinilai belum optimal, sehingga belum berjalan secara efektif dan efisien. Akibatnya, tingkat kepuasan mahasiswa belum mencapai level yang tinggi dan hanya masuk dalam kategori sedang.

3. Pengaruh kualitas pelayanan laboratorium yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empaty*, dan *assurance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadriss biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

⁷⁵ MM Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.168

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan laboratorium, yang terdiri dari dimensi tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Tadris Biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Hipotesis pertama (Ha1) diterima, menurut hasil analisis regresi linier berganda dengan uji F. Singkatnya, tingkat kepuasan mahasiswa Tadris Biologi di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sangat dipengaruhi oleh semua aspek kualitas pelayanan laboratorium, yaitu *tangible*, *reliability*, *response*, *empathy*, dan *assurance*.

Hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS *for Windows* menunjukkan nilai F hitung sebesar 16,337, lebih tinggi dari nilai F tabel sebesar 2,34. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari batas signifikansi 0,05, yaitu 0,000. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan laboratorium yang terdiri dari lima dimensi: aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Oleh karena itu, tingkat kepuasan mahasiswa berkorelasi positif dengan kualitas layanan laboratorium. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan laboratorium berkontribusi sebesar 52,5 persen terhadap tingkat kepuasan

mahasiswa, sementara 47,5 persen sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium, yang terdiri dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*, secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa di Program Studi Biologi. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan laboratorium meningkat, tingkat kepuasan siswa juga akan meningkat.

Temuan ini sangat terkait dengan penelitian Nolli Amanda Sari, Danang Mulyadipa Suratno, dan Corry Handayani di UPT Laboratorium Dasar dan Terpadu Universitas Jambi, yang menyatakan bahwa variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di UPT Laboratorium Universitas Jambi sebesar 67,1%. Sama halnya dengan temuan Amalia Juwendah di Laboratorium PQR, yang menunjukkan bahwa dampak dari variabel kualitas layanan, variabel kepuasan pelanggan, dan variabel harga atau variabel independen terhadap variabel tergantung adalah 27,1%. Ini bisa menjadi kesempatan bagi penyedia layanan untuk terus memperhatikan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* *emphaty*, dan *assurance*, karena Khamdan Rifa'i menyatakan bahwa kualitas layanan harus berawal dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi mereka.⁷⁶

⁷⁶ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press, 2023).13

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut pendapat Armand yang dikutip dalam tulisan Teddy Chandra, kualitas sebenarnya sulit untuk diwujudkan secara nyata dan diterima secara seragam oleh pelanggan, karena setiap pelanggan memiliki karakteristik dan perilaku yang berbeda-beda. Namun demikian, pendekatan yang dapat dilakukan untuk mendekati makna kualitas yang sesungguhnya adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai atau setidaknya mendekati keinginan serta harapan pelanggan.⁷⁷

Kemampuan reaksi atau respon merupakan potensi perguruan tinggi yang diimplementasikan dalam melayani secara cepat dan peka. Kepekaan dapat menghasilkan pandangan yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan.⁷⁸

4. Pengaruh pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empaty* dan *assurance* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap dimensi kualitas pelayanan laboratorium, yaitu aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*,

⁷⁷ Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.26

⁷⁸ Abd Muhith et al., "Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education," *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2022): 254–67, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.

empaty, dan *assuarnce* memiliki pengaruh signifikan secara individual terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa tiga dari dimensi tersebut memberikan pengaruh positif yang signifikan, sementara dua dimensi lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan mahasiswa. Bukti tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan uji t , nilai t hitung adalah 3,667, lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,992, dan nilai signifikansi adalah 0,000, yang lebih rendah dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dipengaruhi secara parsial oleh variabel *tangible*.

Pada variabel *tangible* terdiri dari kebersihan dan kerapihan, penerangan laboratorium, suhu ruangan yang dingin, penampilan petugas, alat praktikum sudah memadai, modul tersedia, dan tersedianya alat keselamatan kerja, dengan delapan item pertanyaan dan tujuh sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada penerangan laboratorium, yang

berarti penerangan dilaboratorium cukup terang, dengan item pertanyaan nomor dua. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas selalu memastikan penerangan pada laboratorium cukup terang untuk mendukung aktivitas praktikum. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator kebutuhan praktikum memadai, yang berarti bahan habis pakai untuk praktikum disediakan dengan jumlah yang mencukupi, dengan item pertanyaan nomor enam. Hal tersebut mengindikasikan bahwa ketersediaan bahan habis pakai untuk praktikum pada laboratorium tidak terpenuhi secara keseluruhan.

- b. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan uji t, nilai t hitung adalah 0,156, lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,992, dan nilai signifikansi adalah 0,877, yang lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tidak dipengaruhi secara parsial oleh variabel *reliability*.

Pada variabel *reliability* yang terdiri dari peralatan laboratorium yang memadai, petugas mudah ditemui pada jam kerja, pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dengan empat item pertanyaan dan empat sub indikator diperoleh nilai

tertinggi pada pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan item pertanyaan nomor tiga, yang berarti pelayanan dilaboratorium sesuai dengan rencana waktu yang telah disepakati. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas laboratorium selalu melayani mahasiswa sesuai dengan rencana atau waktu yang telah direncanakan dan ditentukan. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator peralatan laboratorium yang memadai, yang berarti kondisi peralatan laboratorium yang digunakan dalam praktikum sangat baik, dengan item pertanyaan nomor satu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kondisi peralatan pada laboratorium yang digunakan dalam praktikum tidak baik atau tidak memadai.

- c. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan uji t, nilai t hitung adalah -1,894, lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,992, dan nilai signifikansi adalah 0,062, yang lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadaris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tidak dipengaruhi secara parsial oleh variabel *responsiveness*.

Pada variabel *responsiveness* yang terdiri dari petugas memberikan informasi yang jelas, petugas membantu kesulitan mahasiswa, petugas

merespon keluhan mahasiswa dengan cepat, petugas menanggapi kritik dan saran secara positif dengan lima item pertanyaan dan empat sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada membantu mahasiswa dalam pengurusan dokumen yang berarti petugas laboratorium membantu mahasiswa memahami prosedur pengurusan dokumen dilaboratorium, dengan item pertanyaan nomor dua. Hal tersebut mengindikasi bahwa petugas selalu membantu mahasiswa memahami prosedur pengurusan dokumen dilaboratorium. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator petugas menanggapi kritik dan saran secara positif yang berarti respon petugas terhadap kritik dan saran dari mahasiswa mencerminkan sikap profesionalisme, dengan item pertanyaan nomor lima. Hal tersebut mengindikasi bahwa respon petugas dalam menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa tidak mencerminkan sikap profesionalisme.

- d. Pengaruh *Empaty* terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan uji t, nilai t hitung adalah 2166, lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,992, dan nilai signifikansi adalah 0,034, yang lebih rendah dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dipengaruhi secara parsial oleh variabel *empaty*.

Pada variabel *empaty* terdiri dari petugas sabar saat melayani mahasiswa, petugas bersikap ramah saat memberikan pelayanan, petugas membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan saat melakukan pelayanan dengan enam item pertanyaan dan tiga sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada petugas bersikap ramah saat melayani yang berarti petugas selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, dengan item pertanyaan nomor tiga. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas laboratorium selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani mahasiswa. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub variabel petugas membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan laboratorium yang berarti petugas laboratorium selalu bersedia ketika mahasiswa memerlukan bantuan teknis dengan item pertanyaan nomor enam. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas laboratorium tidak bersedia ketika mahasiswa memerlukan bantuan teknis.

Empati, yaitu memahami perspektif, pengalaman, dan hambatan orang lain. Berlatih empati dapat membantu anda lebih memahami orang-orang di sekitar anda, membangun kepercayaan, dan mengembangkan hubungan antara petugas atau penyedia jasa dan konsumen.⁷⁹

- e. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa tadaris biologi di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji

⁷⁹ M Imanuddin et al., *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer* (Publica Indonesia Utama, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=eBx9EAAAQBAJ>.

Achmad Siddiq Jember.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan uji t, nilai t hitung adalah 3,782, lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,992, dan nilai signifikansi adalah 0,000, yang lebih rendah dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Tadris Biologi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dipengaruhi secara parsial oleh variabel *assurance*.

Pada variabel *assurance* terdiri dari yaitu petugas memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya,petugas mampu memberikan penjelasan tentang pelayanan yang ada dilaboratorium,jadwa penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwal yang ditentukan, fasilitas yang lengkap dapat merangsang minat belajar mahasiwa dengan enam item pertanyaan dan empat sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada petugas memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya yang berarti petugas laboratorium memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan,dengan item pertanyaan nomor satu. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas laboratorium memiliki pengetahuan atau pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan.Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator fasilitas yang lengkap dapat merangsang minat belajar mahasiwa yang berarti fasilitas laborarorium yang lengkap membantu mahasiswa memahami materi pembelajaran lebih baik, dengan item pertanyaan

nomor lima. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas laboratorium yang kurang lengkap membuat mahasiswa tidak memahami materi pembelajaran dengan baik.

Karena sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang akan menentukan apakah suatu proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif atau tidak. Untuk mewujudkan proses pembelajaran yang baik, diperlukan pula alat dan media yang dapat mendukung kegiatan pembelajaran.⁸⁰

Penelitian ini mendukung hasil yang ditemukan oleh Maman Sudirman dan Anwar Firdaus Mutawally di laboratorium Universitas Terbuka Bandung. Mereka menemukan bahwa nilai t hitung untuk variabel pelayanan laboratorium adalah 2,106, yang lebih besar daripada nilai t tabel yaitu 1,689. Karena nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, pelayanan laboratorium secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁸¹ Menurut pendapat Gronroos yang dikutip dalam karya Khamdam Rifa'i, kualitas jasa dapat dilihat dari dua indikator utama, yaitu kualitas teknis dan kualitas proses atau kualitas fungsional. Kualitas teknis merujuk pada mutu hasil akhir dari jasa yang dirasakan

⁸⁰ Aminatul Fikriyah and Ahmad Royani, "Management of Educational Facilities and Infrastructure for Hygiene and Health Care in the Covid-19 Pandemic Era," *Journal of Islamic Educational Management* 4, no. 1 (2022): 1–20, <https://doi.org/10.35719/jieman.v4i1.118>.

⁸¹ Sudirman and Mutawally, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Lokasi Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Upbjj Ut Bandung."

oleh konsumen atau pelanggan. Sementara itu, kualitas proses menggambarkan bagaimana cara pelayanan tersebut diberikan dan diterima oleh konsumen selama proses berlangsung.⁸² Selanjutnya, Tjiptono dalam Dedy Amrizal menjelaskan bahwa mutu pelayanan merupakan proses untuk memenuhi harapan dan kebutuhan para pemangku kepentingan secara tepat sasaran, serta mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan dan keinginan dari para pemangku kepentingan tersebut.⁸³

Selain itu Disiplin kerja memberikan suatu manfaat yang besar bagi lembaga pendidikan maupun tenaga pendidikan. Adanya disiplin kerja ini akan menjamin ketertiban dan kestabilan dalam melaksanakan tugas sehingga memperoleh hasil yang optimal. Contoh kecil dalam disiplin kerja yaitu datang tepat waktu, tertib, dan teratur. Tiga hal tersebut harus dimiliki oleh setiap tenaga pendidikan karena mereka akan menjadi contoh atau panutan bagi peserta didik. Selanjutnya berpakaian dengan rapi juga menjadi salah satu dari implementasi disiplin kerja dalam menaati peraturan.⁸⁴

⁸² Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*.18

⁸³ Dkk Dedi Amrizal, *Money Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademik* (Medan: Umsu Press, 2024).

⁸⁴ Ita Nurfadilah and Umi Farihah, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah," *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 3, no. 1 (2021): 105–28, <https://doi.org/10.35719/jieman.v3i1.70>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada penelitian dan analisis yang telah dilakukan terkait dengan “Pengaruh Kualitas Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Terhadap Kepuasan Mahasiswa program Studi Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember” Disimpulkan sebagaimana berikut:

1. Berdasarkan hasil penyebaran 29 butir pernyataan kepada mahasiswa Tadris Biologi, dapat disimpulkan bahwa persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berada pada kategori cukup tinggi di seluruh dimensi yang dinilai. Pada dimensi *tangible* yang mencakup tujuh pernyataan, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,31. Dimensi *reliability* dengan empat item pernyataan menunjukkan rata-rata nilai 3,36. Sementara itu, dimensi *responsiveness* yang terdiri dari lima item pernyataan mendapatkan nilai rata-rata 3,43. Untuk dimensi *empathy* yang mencakup enam item pernyataan, rata-ratanya adalah 3,66. Terakhir, dimensi *assurance*, juga dengan enam item pernyataan, memperoleh nilai rata-rata 3,55. Semua hasil tersebut mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium tergolong cukup tinggi di setiap dimensi yang diukur.

2. Sebesar 42% mahasiswa Tadris Biologi menyatakan kepuasannya terhadap laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan berada pada kategori sedang, sementara 35% berada dalam kategori rendah, dan hanya 3% yang masuk dalam kategori tinggi.
3. Secara simultan ,pengukuran pelayanan laboratorium mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Tadris Biologi. Hal ini didukung oleh hasil uji F yang menunjukkan nilai sebesar 16,337, yang melebihi nilai F dari tabel adalah 2,34.
4. Menurut hasil uji T parsial, ditemukan bahwa pelayanan laboratorium memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Tadris Biologi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya pada dimensi *tangible*, *empathy*, dan *assurance*. Sementara itu, pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

B. Saran

1. Disarankan kepada petugas laboratorium untuk terus melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan, khususnya pada aspek-aspek yang masih dianggap kurang oleh mahasiswa seperti pada aspek *tangible*, seperti ketersediaan alat praktikum harus memadai, dan alat bahan habis pakai sebaiknya disediakan dengan jumlah yang cukup. Upaya ini penting dilakukan guna meningkatkan

kepuasan mahasiswa dan mendukung kelancaran serta efektivitas proses pembelajaran.

2. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebaiknya secara rutin melakukan evaluasi terhadap ketersediaan serta kondisi peralatan laboratorium. Penambahan alat yang relevan dengan tuntutan kurikulum serta pelaksanaan pemeliharaan secara berkala akan menunjang terselenggaranya kegiatan praktikum yang lebih optimal dan efisien.
3. Sebaiknya disediakan media umpan balik, misalnya melalui survei daring yang dilakukan secara berkala, sehingga mahasiswa memiliki ruang untuk menyampaikan pandangan mereka mengenai layanan laboratorium. Dengan cara ini, pihak laboratorium dapat segera melakukan peningkatan layanan berdasarkan masukan langsung dari para pengguna, yakni mahasiswa.
4. Disarankan Untuk menambahkan variabel lain untuk pengujian lebih lanjut yang kemungkinan turut memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, seperti ketersediaan sarana pendukung, kompetensi staf laboratorium, pengaturan waktu praktikum, serta faktor-faktor lain yang relevan. Selain itu, akan lebih baik jika cakupan responden diperluas ke program studi lain atau dilakukan perbandingan antar fakultas. Langkah ini dimaksudkan untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas dan mendalam terkait mutu pelayanan laboratorium di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir, S.I.P.M.S. *PELAYANAN PUBLIK*. pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=FpCFEAAAQBAJ>.
- Amiruddin et al. *Metodologi Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV.Media Sains Indonesia, 2020.
- Bambang Suprianto. “Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, No. 2 (2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Cornelius Trihendradi. *Kupas Tuntas Analisis Regresi*. PERTAMA. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Dedi Amrixal, Dkk. *Monev Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademik*. Medan: Umsu Press, 2024.
- Dr. Dikdik Harjadi, S.E.M.S., and S.E.M.S. Dr. Lili Karmela Fitriani. *MARKETING (TEORI DAN KONSEP)*. Cirebon: PT Arr Rad Pratama, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=XRMIEQAAQBAJ>.
- Dr. Hari Muharam, S.E.M.M.C., M S Dr. Harmon Chaniago, and S.E.M.M. Mujito. *Perilaku Konsumen*. Banyumas: wawasan Ilmu, n.d. https://books.google.co.id/books?id=8A_dEAAAQBAJ.
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, MM. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.
- Fathorrozi, Fathorrozi, and Abd. Muhith. “Peran Kepala Sekolah Dalam Pelaksanaan Manajemen Pemasaran Sekolah Dasar Di Jember Jawa Timur.” *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2021): 203–20. <https://doi.org/10.35719/jieman.v3i2.73>.
- Fikriyah, Aminatul, and Ahmad Royani. “Management of Educational Facilities and Infrastructure for Hygiene and Health Care in the Covid-19 Pandemic Era.” *Journal of Islamic Educational Management* 4, no. 1 (2022): 1–20. <https://doi.org/10.35719/jieman.v4i1.118>.
- Herlina, L, and F A Sasi. *Teknik Pengelolaan Laboratorium*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=JMIKEAAAQBAJ>.
- Hermawan, Dani. *Manajemen Sarana Dan Prasarana*. Lumajang: Klik Media

- Lumajang Indonesia, 2021. <https://doi.org/10.55799/jalr.v14i02.46>.
- Imanuddin, M, R Hidayat, Y U Ledo, A A Fauzi, and Y Gule. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer*. Publica Indonesia Utama, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=eBx9EAAAQBAJ>.
- Insiyanda, D R, A.M.S.H.I.M.S. Dr. Imam Sopingi, E Indriasari, O E Nubatonis, F S Schouten, M Suryandari, P A Udil, and M Wangge. *Metodologi Penelitian*. Maros: Cendekia Publisher, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=a6IUEQAAQBAJ>.
- Juwendah, A. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laboratorium Pqr.” *Jurnal Akrab Juara* 4, no. November (2022): 118–29. <http://eprints.upnyk.ac.id/30071/6/2%2C%20abstrak.pdf%0Ahttp://eprints.upnyk.ac.id/30071/3/1>. SKRIPSI FULL AMALIA JUWENDAH 122150015.pdf.
- Karunia Eka Lestari, Mokhammad Ridwan Yudhanegara. *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: PT.Refika Aditama, 2018.
- Kementerian Agama RI. *Alquran Dan Terjemahan*. Jakarta: LPMQ, 2022.
- Kementrian Hukum dan HAM. “UU RI No. 12/2012 Tentang Pendidikan Tinggi.” *Undang Undang*, 2012, 18.
- Khamdan Rifa’i. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press, 2023.
- Liharman Saragih, S.E.M.M., A R Mala, M P Turno, M.M.C.Q.M.C.B.A. Dr. Asep Deni, S I P Yuni Andriyani, S I P Nindicka Nurul Fadilah, S.P.M.S. Dr. Lisdawati Muda, S.I.A.M.S. Siti Hanifa Azanda, S.E.M.S. Nartin, and M.E.P.C.C.A. Dr. M. Subhan Iswahyudi. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Batam: CV Rey Media Grafika, 2024. https://books.google.co.id/books?id=A73_EAAAQBAJ.
- Machfudz, Machfudz. “Penerapan Manajemen Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar Siswa.” *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 4, no. 3 (2023): 805–13. <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.396>.
- Maziyah, Silfiyah Aisyatul, Khotibul Umam, and Hepni Hepni. “Strategi Pemasaran Dalam Rekrutmen Peserta Didik Baru Di Madrasah Ibtidaiyah Ma’arif (MIMA) 01 KH. Shiddiq Jember.” *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 2, no. 1 (2020): 13–26. <https://doi.org/10.35719/jieman.v2i1.19>.
- Merlin Apriliyanti, Ilham. “ISSN 2798-3641 (Online).” *PENINGKATAN KAPASITAS KINERJA DAN PELAYANAN AKADEMIK LABORATORIUM INTEGRASI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA BERBASIS APLIKASI PROGRAM KERJA MENUJU WORLD CLASS UNIVERSITY* 1, no. 6 (2021): 903.

- Millati, Halya, and Mohammad Arif. "The Significance of Balancing Life in Surah Al-Qashash Verse 77." *Kontemplasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 9, no. 2 (2022): 249–68. <https://doi.org/10.21274/kontem.2021.9.2.249-268>.
- Muhith, Abd, St. Mislikhah, Erma Fatmawati, Khotibul Umam, and Mu'allimin Mu'allimin. "Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education." *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2022): 254–67. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.
- Nizam Ulul Azmy, and Yustina Chrismardani. "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2023): 183–97. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1034>.
- Nolie Amanda Sari, Danang Mulyadipa Suratno, Corry Handayani. "JuTMI." *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT. Laboratorium Dasar Dan Terpadu Universitas Jambi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)* 2, no. 1 (2023): 38–47.
- Nurfadilah, Ita, and Umi Fariyah. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah." *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management* 3, no. 1 (2021): 105–28. <https://doi.org/10.35719/jieman.v3i1.70>.
- Nurliana, L. "Persepsi Mahasiswa Praktikan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Praktikum Di Laboratorium Unit Kimia Dasar Universitas Halu Oleo Tahun 2021." *Sains: Jurnal Kimia Dan Pendidikan Kimia* 11 (2022): 70–75. <https://sains.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/23>.
- Nyoman Sugihartini, S.P.M.P. *Cara Cepat Mengembangkan Instrumen Dan Teknik Analisisnya - Rajawali Pers*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021.
- Pinton Setya Mustafa et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Mojokerto: Insight Mediatama, 2022.
- Presiden Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.
- Purwanti, E, and A Fauzi. *Pengelolaan Laboratorium IPA SMA*. Pertama. Malang: UMMPress, 2020.
- Rachman, Marjoni. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukoharjo: Tahta Media Grub, 2021.
- Raharjo, M M. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=G8I8EAAAQBAJ>.

- Sa'adah, L. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ>.
- Saidah, Sahra Rohmatus, Dani Hermawan, Hartono Hartono, and Moh. Anwar. "Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah 02 Cakru Kencong Jember." *LEADERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 22–36. <https://leaderia.iain-jember.ac.id/index.php/ldr/article/view/155>.
- Samsul arifin. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2017 Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Jember," 2020.
- Sani, R A. *Pengelolaan Laboratorium IPA Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=BtNWEAAAQBAJ>.
- Saputra, Andi. "Peranan Laboratorium Pendidikan Untuk Menunjang Proses Perkuliahan." *Prima Edukasi* 4, no. APRIL (2023).
- Saputra, N. *Penelitian Tindakan Kelas*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, Sidik Priadana dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Sudirman, Maman, and Anwar Firdaus Mutawally. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Lokasi Praktikum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Upbjj Ut Bandung." *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu* 2, no. 2 (2023): 1415–22.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Ke dua. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Syofian Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Pertama. Jakarta: Prenada Media Group, 2018.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*. Jember: UIN Khas Jember, 2021.
- Titin, Titin Dunggio. "Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif Dan Implikasinya." *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 3 (2023): 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>.
- Wangsajaya, Y, M Zarlis, Z Situmorang, A Wibowo, and F Sofiani. *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Klaten: Nas Media Pustaka, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAAQBAJ>.

Wiwik Sulistiyowati. *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.

Yudawisastra, H G, L T Harinie, A Wau, L V Martins, L F Pesiwarissa, D F Sari, R Hurdawaty, H S Nugroho, J P Kumagaya, and N Safarida. *METODOLOGI PENELITIAN*. Badung: CV. Intelektual Manifes Media, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=bbfpEAAAQBAJ>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Khofifah Tri Novivawati
 NIM : 212101030012
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang dilakukan orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Jember, 14 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Khofifah Tri Novivawati

NIM : 212101030012

Lampiran 1

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Matriks Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN	1. Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	a. Kebersihan dan Kerapian. Laboratorium sudah baik. b. Penerangan di laboratorium sudah baik. c. Suhu ruangan Laboratorium dingin. d. Penampilan Petugas rapi dan bersih. e. Ketersediaan	Angket atau kuesioner	Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis nya kuantitaif Korelasi, dengan	1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa tadrис biologi terhadap kualitas layanan laboratoriu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Universitas Islam Negeri



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TADRIS BIOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ	2018). 2. Kepuasan Mahasiswa. wa. (Tjiptono : Teori <i>Hawkins</i> dan <i>Lonney</i> dalam bukunya		kebutuhan praktikum sudah memadai (alat dan bahan habis pakai). f. Modul tersedia sebagai perangkat pembelajaran. g. Tersedia alat keselamatan kerja pada laboratorium.		Variabel (X) yaitu, Kualitas Pelayanan Laboratorium , Sedngkan variabel (Y) adalah Kepuasan Mahasiswa, Teknik	Kiai Haji Achmad Siddiq Jember? 2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa tadris biologi terhadap laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
JEMBER TAHUN AKADEMIK 2024/2025.	Lailatus Sa'adah 2020).	<i>Reliability</i>	<p>h. Peralatan laboratorium yang memadai.</p> <p>i. Petugas selalu dapat ditemui pada jam kerja.</p> <p>j. Pelayanan di Laboratorium dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan.</p> <p>k. Koleksi peralatan sesuai dengan kebutuhan.</p>		<p>pengambilan datanya yaitu menggunakan angket (Kuesioner) dengan teknik pemilihan sampel acak atau (<i>Random Sampling</i>)</p>	<p>Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?</p> <p>3. Apakah kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan ilmu Keguruan yang meliputi dimensi <i>Tangible, Reliability,</i></p>



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Responsiveness	1. Petugas memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan di Laboratorium. m. Petugas membantu kesulitan mahasiswa dalam pengurusan dokumen di laboratorium.			<i>Responsiveness Emphaty</i> dan <i>Assurance</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa tadris biologi ? 4. Apakah kualitas pelayanan Laboratorium Fakultas



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		<i>Emphaty</i>	n. Petugas merespons keluhan mahasiswa dengan kecepatan yang tinggi. o. Petugas merespon kritik dan saran dari mahasiswa secara positif.			Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang meliputi dimensi <i>tangible, reality, responsiveness, empathy, assurance</i> berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa tadrīs



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
			<p>p. Petugas Laboratorium sabar saat melayani mahasiswa.</p> <p>q. Petugas laboratorium bersikap ramah saat memberikan pelayanan.</p> <p>r. Petugas bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan di</p>			biologi?



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		<i>Assurance</i>	laboratorium. s. Petugas laboratorium memiliki kompetensi yang baik dibidang kerjanya. t. Petugas laboratorium mampu memberikan penjelasan			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Kepuasan	<p>tentang layanan yang ada.</p> <p>u. Jadwal penggunaan laboratorium sesuai dengan jadwal yang ditentukan.</p> <p>v. Keberadaan fasilitas yang lengkap di laboratorium dapat merangsang minat belajar peserta didik.</p>			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Pelanggan.	<p>ditempat lain.</p> <p>c) Identifikasi dimensi utama kepuasan pelanggan atau mahasiswa.</p> <p>d) Meminta pelanggan atau mahasiswa menilai produk atau jasa layanan laboratorium</p>			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Kesesuaian Harapan.	<p>instansi berdasarkan aspek spesifik.</p> <p>e) Membandingkan dengan penilaian pelayanan laboratorium pesaing.</p> <p>f) Menentukan dimensi yang paling penting dalam kepuasan keseluruhan.</p>			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Niat Berkunjung Kembali.	<p>g) Tingkat kesesuaian antara hasil pelayanan laboratorium yang diterima atau yang diharapkan oleh mahasiswa.</p> <p>h) Mahasiswa berniat</p>			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		Kesediaan Untuk Rekomendasi. Ketidakpuasan.	menggunakan jasa layanan laboratorium kembali. i) Mengajak mahasiswa lain dalam pelayanan laboratorium yang sama.			



Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
			j) Mahasiswa bisa melakukan komplain terhadap petugas laboratorium.			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 2

INSTRUMEN PENELITIAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

NIM :

Prodi :

Angkatan :

Berilah tanda (√) pada salah satu dari kalimat alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

N : Netral

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	TANGIBEL					
1.	Kebersihan lantai, meja, dan alat laboratorium selalu terjaga.					
2.	Penerangan di laboratorium cukup terang untuk mendukung aktivitas praktikum.					

3.	Suhu ruangan laboratorium terasa nyaman untuk melakukan aktivitas praktikum					
4.	Petugas laboratorium selalu berpakaian rapi saat bertugas.					
5.	Alat-alat praktikum selalu tersedia sesuai dengan kebutuhan kegiatan praktikum.					
6.	Bahan habis pakai untuk praktikum disediakan dengan jumlah yang mencukupi.					
7.	Modul yang disediakan sesuai dengan kebutuhan materi pembelajaran.					
8.	Alat keselamatan kerja di laboratorium tersedia dalam jumlah yang mencukupi.					
	Reliability					
9.	Kondisi peralatan laboratorium yang digunakan dalam praktikum sangat baik					
10.	Petugas laboratorium selalu bersedia dan mudah ditemui saat jam kerja berlangsung.					
11.	Pelayanan di laboratorium sesuai dengan rencana waktu yang telah disepakati					
12.	Peralatan laboratorium yang tersedia mendukung kelancaran kegiatan praktikum sesuai dengan kebutuhan					

	<i>Responsiveness</i>					
13.	Petugas laboratorium memberikan penjelasan yang cukup mengenai penggunaan peralatan dan bahan praktikum.					
14.	Petugas laboratorium membantu mahasiswa memahami prosedur pengurusan dokumen di laboratorium.					
15.	Petugas laboratorium merespons keluhan saya dengan cepat dan efisien.					
16.	Petugas laboratorium menunjukkan sikap yang baik dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa untuk perbaikan pelayanan.					
17.	Respon petugas terhadap kritik atau saran yang saya berikan mencerminkan sikap profesionalisme.					
	<i>EMPATY</i>					
18.	Petugas laboratorium melayani mahasiswa dengan sabar dan tidak tergesa-gesa.					
19.	Petugas laboratorium dengan sabar membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan					
20.	Petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan					

	sopan.					
21.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan senyum dan tutur kata yang baik.					
22.	. Petugas laboratorium selalu bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan di laboratorium.					
23.	Petugas laboratorium selalu tersedia ketika mahasiswa memerlukan bantuan teknis					
	<i>ASSURANCE</i>					
24.	Petugas laboratorium memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat-alat laboratorium yang digunakan.					
25.	Petugas laboratorium mampu menjelaskan jenis-jenis layanan yang tersedia di laboratorium dengan jelas.					
26.	Petugas laboratorium memastikan bahwa laboratorium siap digunakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.					
27.	Alat dan bahan yang tersedia di laboratorium mendukung proses pembelajaran yang efektif.					
28.	Fasilitas laboratorium yang lengkap membantu saya memahami materi pembelajaran dengan lebih baik					

29	Petugas laboratorium mampu mengoperasikan peralatan laboratorium dengan benar dan aman.					
----	---	--	--	--	--	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

INSTRUMEN PENELITIAN

VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

NIM :

Prodi :

Angkatan :

Berilah tanda (\checkmark) pada salah satu dari kalimat alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

N : Netral

STS : Sangat Tidak Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
LEMBER

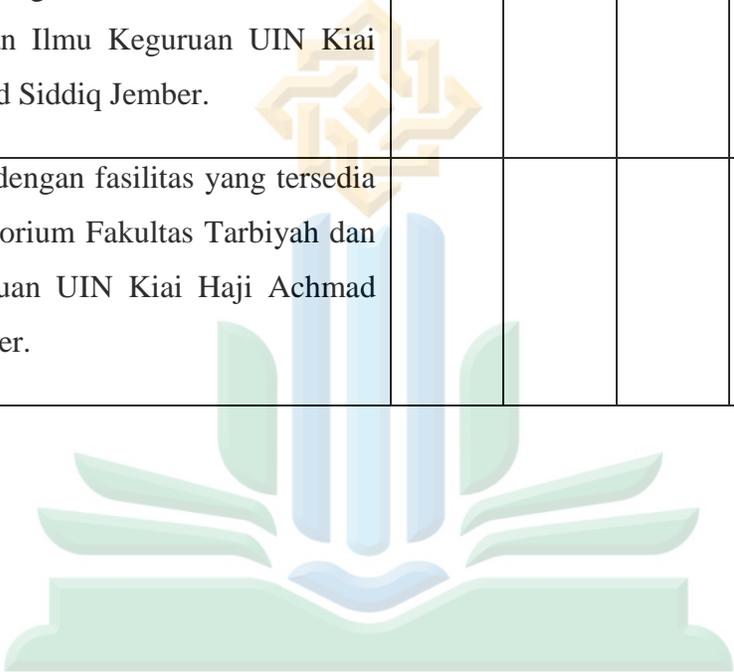
No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN					
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq					

	Jember.					
2.	Saya Merasa Puas dengan kelengkapan bahan praktikum di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					
3.	Saya merasa puas dengan kelengkapan alat praktikum di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					
4.	Kualitas pelayanan laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember lebih baik dari pada laboratorium fakultas yang lain.					
	DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN					
5.	Saya puas dengan kecepatan petugas laborarorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam melayani.					
6.	Saya Puas dengan sikap keramahan petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					
7.	Pelayanan pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sesuai dengan prosedur.					

8.	Saya dilayani dengan sabar dan penuh tanggung jawab di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					
9.	Pelayanan pada laboratorium Fakultas lain sesuai dengan prosedur.					
10.	Saya dilayani dengan sabar dan penuh tanggung jawab di laboratorium Fakultas lain.					
11.	Petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember harus melayani dengan sabar dan bertanggung jawab.					
12.	Fasilitas yang tersedia di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember lengkap dan memadai					
	KESESUAIAN HARAPAN					
13.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sudah sesuai dengan harapan saya.					
14.	Kebersihan pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sudah sesuai dengan harapan saya .					

15.	Kenyamanan dan keamanan yang ada pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sudah sesuai dengan harapan saya .				
16	Kelengkapan alat dan bahan praktikun pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sudah sesuai dengan harapan saya .				
	MINAT BERKUNJUNG KEMBALI				
17.	Pelayanan yang di berikan oleh laboran serta kelengkapan fasilitas untuk praktikum membuat saya ingin berkunjung kembali ke laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .				
	KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASI				
18.	Dengan kelengkapan fasiltas yang ada, saya merekomendasikan kepada teman saya saya untuk berkunjung ke laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .				
19.	Dengan kelengkapan alat dan bahan praktikum yang tersedia, saya merekomendasikan kepada teman saya				

	saya untuk berkunjung ke laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .					
	KETIDAK PUASAN PELANGGAN					
20.	Tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					
21.	Tidak puas dengan fasilitas yang tersedia pada laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3

Dokumentasi Penelitian



Sumber: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, "Pengisian Kuesioner *offline*," 12 Maret 2025.

Link Google form Angket Penelitan: <https://forms.gle/MoKHevyPdDcaceEG6>

Lokasi Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Dokumentasi dan lokasi Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Kegiatan Praktikum Mahasiswa Tadris Biologi



Dokumentasi kegiatan mahasiswa tadris biologi ketika praktikum pada laboratorium Fakultas Tarbiyha dan Ilmu Keguruan

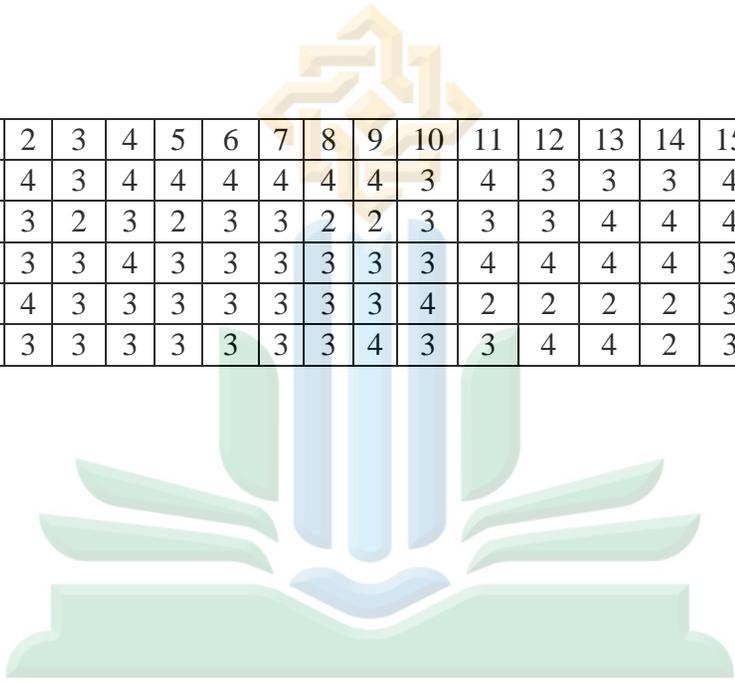
Lampiran 4



Rekapitulasi Hasil Uji Coba Kualitas Pelayanan Laboratorium

No	Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1.	M. Syaivan Hidayat	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
2.	Adzkafillah N.	1	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	
3.	Yundari	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	
4.	Nailal Istiqomah	1	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4
5.	Sinta	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6.	Umiyatul Mabruroh	2	5	2	4	1	2	5	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	1	4	
7.	Raihan Ainul	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
8.	Sefi Nur Halimah	2	4	2	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9.	Unzila Nur F	4	2	2	4	1	3	4	4	1	4	4	1	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	
10.	Yuyun S	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
11.	Ahmad Adi P	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
12.	Yuliatin	3	3	2	5	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	Afilia Rosita	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	
14.	Nurhasanah	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4
15.	Alya Rizka Putri	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
16.	Icha Wulandari	3	4	2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17.	Rosa Kurutul Aini	2	4	1	3	1	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4
18.	Riski arifi Nanda P	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19.	Liaulan Naula	5	4	2	3	1	1	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	1	5	4
20.	Lika Intan K	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
21.	Alfina Nur L	5	5	5	5	5	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
22.	Maftuhatul Qalbiya	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23.	Selvi Tamrotul A.	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
24.	Almadany Dwi A	3	3	2	4	2	2	4	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25.	Nuril Ardiyal Arsyi	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5

No	Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
26.	Ulfa Hemi Restiani	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	
27.	Vindi Fauziah	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
28.	Fera Diana Fatimaya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
29.	Tri Alaynda Sanjoe	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
30.	Rusyda Camilia L	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5



Rekapitulasi Hasil Uji Coba Kepuasan Mahasiswa

No	Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	
1.	M.Syaivan Hidayat	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	1	1	3	5	55	
2.	Adzkafillah N.	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	5	4	2	1	2	4	4	3	3	2	2	63	
3.	Yundari	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	53	
4.	Nailal Istiqomah	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	1	1	4	5	54	
5.	Sinta	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	70	
6.	Umiyatul Mabruroh	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	4	4	50	
7.	Raihan Ainul F.	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	71	
8.	Sefi Nur Halimah	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	70	
9.	Unzila Nur F.	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	2	1	4	1	1	2	5	50	
10.	Yuyun S.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	65	
11.	Ahmad Adi P.	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	64	
12.	Yuliatin	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	1	1	3	3	68	
13.	Afilia Rosita	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	3	3	4	4	53	
14.	Nurhasanah	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	
15.	Alya Rizka Putri	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	80
16.	Icha Wulandari	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	78	
17.	Rosa Kurutul Aini	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	58	
18.	Riski Arifi Nanda F.	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	64
19.	Liulan Naula	1	1	1	5	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	47	
20.	Lika Intan K.	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	79	
21.	Alfina Nur L.	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	
22.	Maftuhatul Qalbiyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
23.	Selvi Tamrotul A.	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	58	
24.	Almadany Dwi P.	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	2	51	
25.	Nuril Ardiyal Arsyi	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	78	

No	Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total
26.	Ulfa Hemi Restiani	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	76
27.	Vindi Fauziah	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	62
28.	Fera Diana Fatimaya	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	73
29.	Tri Alaynda Sanjoe	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	52
30.	Rusyda Camilia L.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	85



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampran 6

Uji Valditas dan Reliabilitas Instrumen

Kualitas Pelayanan Laboratorium

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	95.667	139.747	.395	.902
2	94.900	144.162	.390	.900
3	96.067	136.961	.592	.896
4	94.867	144.189	.525	.899
5	96.100	133.679	.642	.895
6	95.700	139.872	.525	.898
7	95.033	151.551	-.019	.907
8	95.700	142.217	.342	.902
9	95.833	138.764	.532	.898
10	95.233	147.013	.256	.902
11x	95.100	143.817	.569	.898
12	95.800	136.441	.625	.896
13	95.233	141.702	.409	.900
14	95.333	142.299	.385	.901
15	95.267	139.926	.610	.897
16	95.133	147.430	.259	.902
17	95.100	143.128	.623	.898

18	95.333	142.644	.461	.899
19	95.400	142.179	.578	.898
20	95.167	144.489	.454	.900
21	95.333	145.885	.330	.901
22	95.133	146.878	.331	.901
23	95.267	140.409	.623	.897
24	95.000	143.655	.458	.899
25	95.067	140.823	.538	.898
26	94.933	140.685	.621	.897
27	95.467	134.257	.651	.895
28	95.467	135.085	.596	.896
29	94.900	146.093	.417	.900

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	29

Kepuasan Mahasiswa

Item-Total Statistics

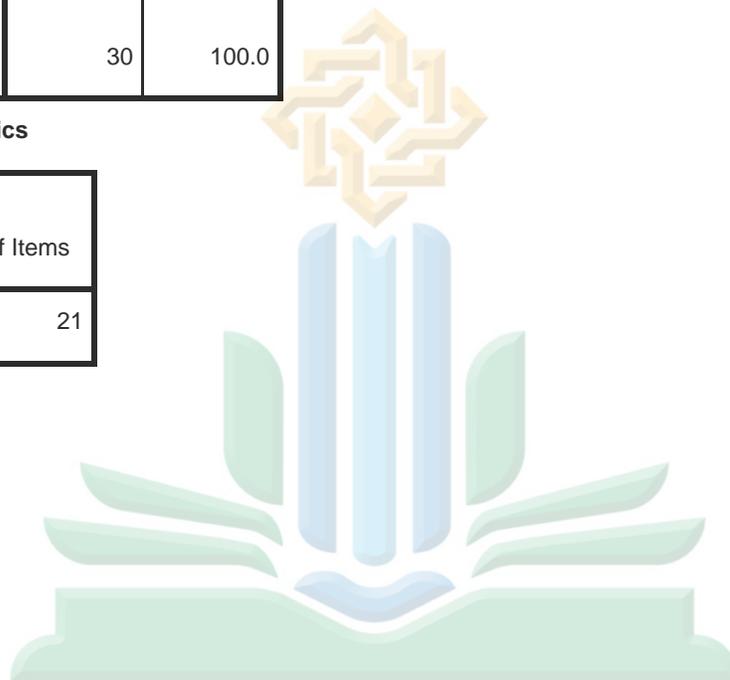
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	62.167	132.695	.649	.914
2	62.367	130.309	.728	.912
3	62.467	129.430	.779	.911
4	61.933	144.202	.095	.927
5	61.833	137.592	.657	.915
6	61.700	140.286	.497	.917
7	61.633	143.137	.300	.920
8	61.667	137.885	.662	.915
9	61.733	137.375	.706	.914
10	61.633	136.171	.665	.914
11	61.300	137.459	.537	.916
12	62.433	126.737	.773	.910
13	62.267	130.616	.773	.911
14	62.433	127.978	.721	.912
15	62.233	130.047	.750	.911
16	62.600	127.283	.837	.909
17	61.967	131.344	.670	.913
18	62.200	127.269	.734	.911
19	62.333	126.368	.760	.911
20	61.933	143.789	.187	.922

21	61.833	153.454	-.255	.933
----	--------	---------	-------	------

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	21



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 7



Skor Kualitas Pelayanan Laboratorium

No	Tangible									Reability				Responsiveness					Empaty						Assurance									
1	2	4	4	4	2	2	4	4	26	2	2	4	2	10	2	2	2	4	3	13	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	2	4	22
2	3	4	4	4	2	3	3	3	26	3	2	2	3	10	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	5	5	4	25
3	3	4	2	3	2	2	2	2	20	3	3	4	3	13	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	2	4	19
4	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	3	3	4	22
5	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	22	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	3	3	4	21
6	4	4	3	4	2	3	4	4	28	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	3	2	4	22
7	3	4	2	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	26
8	3	4	4	4	2	3	4	3	27	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	2	3	4	20
9	2	4	2	3	2	3	3	2	21	3	4	4	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	2	4	3	17
10	3	3	1	3	3	3	3	2	21	3	4	2	2	11	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
11	3	4	2	4	1	2	4	4	24	3	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	2	3	3	19
12	3	3	2	3	3	2	3	5	24	2	3	4	4	13	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20	3	4	4	4	3	3	21
13	5	5	4	5	4	5	5	4	37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25
14	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2	4	4	1	11	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	2	2	3	16
15	2	4	3	4	2	3	4	3	25	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23
16	4	4	5	5	5	4	4	3	34	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	5	4	3	24
17	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	4	4	3	14	2	2	4	4	4	16	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	4	4	3	20
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
19	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
20	2	3	2	3	2	2	4	3	21	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	2	2	4	19
21	4	4	2	4	2	2	4	2	24	2	4	3	4	13	4	4	2	2	3	15	4	3	4	3	3	3	20	3	4	4	4	2	3	20
22	4	4	2	4	3	3	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
23	2	4	3	3	2	3	4	4	25	2	3	4	3	12	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	3	4	22
24	3	4	2	3	2	3	3	3	23	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	25



No	Tangible								Reability				Responsiveness				Empaty				Assurance													
26	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	4	4	4	15	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	3	4	23	4	3	3	3	4	3	20
27	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
28	5	4	5	3	5	4	3	5	34	5	4	3	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22
29	5	5	4	4	5	3	5	5	36	5	4	4	4	17	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	25
30	3	3	4	4	4	3	5	4	30	4	5	5	5	19	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	5	5	24	5	5	5	4	4	4	27
31	3	3	4	4	2	2	5	3	26	2	4	4	2	12	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	3	3	4	25
32	4	4	3	4	2	3	3	3	26	2	3	3	2	10	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	2	2	3	18
33	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	2	3	18
34	2	3	2	3	3	3	3	3	22	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	3	22	3	4	3	3	2	4	19
35	4	5	2	4	2	2	4	2	25	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	17	4	3	2	2	3	3	17
36	4	5	4	5	3	4	3	3	31	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
37	5	5	5	5	4	4	5	4	37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	3	4	2	2	4	3	26	2	3	4	2	11	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	4	3	4	2	2	4	19
39	3	4	3	4	4	5	4	4	31	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
40	3	3	2	3	2	2	4	2	21	3	2	3	3	11	2	2	1	3	3	11	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	2	2	2	14
41	3	4	2	4	2	2	3	3	23	2	3	4	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	2	3	18
42	3	3	2	4	3	2	4	3	24	3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	3	15
43	2	4	2	4	1	4	5	2	24	2	4	4	2	12	4	4	4	1	4	17	2	3	3	4	4	4	20	3	4	4	5	1	3	20
44	2	4	2	4	2	3	4	2	23	1	4	4	4	13	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	4	23	5	3	4	3	5	4	24
45	2	4	4	3	2	2	2	2	21	2	2	3	2	9	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	2	14	4	4	4	4	3	3	22
46	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23
47	3	4	2	2	1	2	2	2	18	3	3	4	3	13	2	2	3	3	3	13	4	4	4	4	4	5	25	5	3	3	3	2	5	21
48	4	4	4	5	3	3	3	3	29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	3	21	5	5	5	3	3	5	26
49	3	4	3	3	3	3	4	3	26	3	4	3	3	13	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	3	4	21
50	4	5	3	4	4	4	5	4	33	3	4	4	5	16	4	4	5	4	5	22	4	4	4	3	4	4	23	5	4	3	5	4	4	25
51	3	3	2	2	1	2	2	2	17	3	3	4	3	13	2	2	2	3	3	12	3	3	4	4	4	4	22	4	3	2	3	2	4	18
52	3	4	2	5	3	3	4	3	27	3	4	5	4	16	5	5	3	5	4	22	4	4	5	4	5	5	27	4	4	3	4	2	5	22
53	3	4	1	4	2	2	2	3	21	2	3	4	2	11	2	2	3	3	3	13	4	3	3	3	3	2	18	3	4	3	2	2	4	18
54	3	4	2	3	2	2	2	2	20	3	3	4	3	13	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	2	4	19

No	Tangible									Reability				Responsiveness					Empaty					Assurance										
55	2	2	1	3	1	1	4	2	16	1	3	4	2	10	4	4	2	2	3	15	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	1	1	4	14
56	2	5	4	4	1	3	3	4	26	2	3	3	2	10	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	3	21	3	3	2	4	5	4	21
57	2	3	2	3	3	3	3	3	22	2	3	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
58	4	4	2	3	2	2	4	3	24	3	3	3	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	2	2	4	20
59	4	4	1	3	1	3	4	3	23	1	2	1	1	5	1	1	3	3	3	11	3	3	3	4	4	2	19	4	4	4	4	2	3	21
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	15	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	3	3	4	21
61	4	4	3	3	1	1	3	3	22	3	4	3	1	11	2	3	1	3	3	12	5	4	4	4	4	3	24	2	2	3	1	1	3	12
62	4	4	3	3	3	1	1	1	20	3	3	2	2	10	3	4	3	2	3	15	3	3	2	3	3	3	17	4	3	3	2	2	3	17
63	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22
64	2	4	3	4	2	3	4	3	25	2	4	3	2	11	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	5	5	4	4	5	4	27
65	3	4	2	4	3	3	4	3	26	3	5	3	4	15	5	5	3	4	4	37	5	3	3	3	3	3	20	5	5	5	4	2	5	26
66	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22
67	3	3	4	4	5	5	5	5	34	4	4	5	5	18	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	4	5	4	28
68	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	4	4	3	14	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
69	3	3	3	4	2	3	3	2	23	3	3	4	4	14	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	2	2	2	15
70	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	3	4	16	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	4	20	4	3	4	4	4	4	23
71	3	4	3	5	4	4	5	5	33	3	4	4	5	16	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	3	25	5	5	4	4	5	3	26
72	5	5	5	5	5	2	2	2	31	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	24
73	5	5	5	5	5	2	2	1	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
74	4	4	4	4	2	2	3	4	27	3	4	4	2	13	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	4	5	24	4	3	4	4	4	4	23
75	3	3	3	4	2	3	3	3	24	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	2	15	3	3	4	4	2	5	21
76	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22
77	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	3	3	3	13	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	3	3	4	21
78	4	4	2	3	2	2	3	3	23	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	4	4	2	3	2	3	26	2	3	4	3	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	22	3	4	3	3	3	3	19
80	3	4	2	2	2	2	2	2	19	3	3	4	3	13	2	2	2	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	2	4	19

Lampiran 8

Hasil Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan Laboratorium

Statistics

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.41	3.91	3.03	3.79	2.80	2.90
Std. Error of Mean		.102	.074	.121	.081	.129	.105
Median		3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
Mode		4	4	2	4	2	3
Std. Deviation		.910	.660	1.079	.724	1.152	.936
Variance		.828	.435	1.164	.524	1.327	.876
Range		3	3	4	3	4	4
Minimum		2	2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		273	313	242	303	224	232
Percentiles	25	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00
	50	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00

Statistics

		Item 7	Item 8
N	Valid	80	80
	Missing	0	0

Mean		3.50	3.14
Std. Error of Mean		.104	.105
Median		4.00	3.00
Mode		4	3
Std. Deviation		.928	.938
Variance		.861	.880
Range		4	4
Minimum		1	1
Maximum		5	5
Sum		280	251
Percentiles	25	3.00	3.00
	50	4.00	3.00
	75	4.00	4.00

Item 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	14	17.5	17.5	17.5
Netral	28	35.0	35.0	52.5
Setuju	29	36.3	36.3	88.8
Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Netral	15	18.8	18.8	21.3
Setuju	51	63.7	63.7	85.0
Sangat Setuju	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	5.0	5.0	5.0
Tidak Setuju	26	32.5	32.5	37.5
Netral	21	26.3	26.3	63.7
Setuju	22	27.5	27.5	91.3
Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Netral	22	27.5	27.5	31.3
Setuju	44	55.0	55.0	86.3
Sangat Setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	8	10.0	10.0	10.0
Tidak Setuju	30	37.5	37.5	47.5
Netral	20	25.0	25.0	72.5
Setuju	14	17.5	17.5	90.0
Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Tidak Setuju	25	31.3	31.3	35.0

Netral	34	42.5	42.5	77.5
Setuju	13	16.3	16.3	93.8
Sangat Setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	10	12.5	12.5	13.8
Netral	28	35.0	35.0	48.8
Setuju	30	37.5	37.5	86.3
Sangat Setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Item 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Tidak Setuju	17	21.3	21.3	23.8
Netral	36	45.0	45.0	68.8

Setuju	18	22.5	22.5	91.3
Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Reliability

Statistics

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.00	3.56	3.68	3.21
Std. Error of Mean		.104	.087	.085	.113
Median		3.00	4.00	4.00	3.00
Mode		3	4	4	3
Std. Deviation		.928	.777	.759	1.015
Variance		.861	.604	.577	1.030
Range		4	3	4	4
Minimum		1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5
Sum		240	285	294	257
Percentiles	25	2.00	3.00	3.00	2.25
	50	3.00	4.00	4.00	3.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00

Item 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	20	25.0	25.0	28.7
	Netral	36	45.0	45.0	73.8
	Setuju	16	20.0	20.0	93.8
	Sangat Setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Item 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	8.8	8.8	8.8
	Netral	28	35.0	35.0	43.8
	Setuju	38	47.5	47.5	91.3
	Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Item 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	4	5.0	5.0	6.3
	Netral	22	27.5	27.5	33.8
	Setuju	46	57.5	57.5	91.3
	Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Item 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	17	21.3	21.3	25.0
	Netral	28	35.0	35.0	60.0
	Setuju	24	30.0	30.0	90.0
	Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Responsiveness

Statistics

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.39	3.46	3.38	3.50	3.46
Std. Error of Mean		.104	.099	.101	.091	.079
Median		3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
Mode		4	4	3	4	3
Std. Deviation		.934	.885	.905	.811	.711
Variance		.873	.783	.820	.658	.505
Range		4	4	4	4	3
Minimum		1	1	1	1	2
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		271	277	270	280	277
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	50	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Item 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	14	17.5	17.5	18.8
	Netral	26	32.5	32.5	51.2
	Setuju	31	38.8	38.8	90.0
	Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Item 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	11	13.8	13.8	15.0
	Netral	25	31.3	31.3	46.3

Setuju	36	45.0	45.0	91.3
Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Tidak Setuju	9	11.3	11.3	13.8
Netral	34	42.5	42.5	56.3
Setuju	27	33.8	33.8	90.0
Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	6	7.5	7.5	8.8
Netral	32	40.0	40.0	48.8
Setuju	34	42.5	42.5	91.3
Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Netral	47	58.8	58.8	61.3
Setuju	23	28.7	28.7	90.0

Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Empaty

Statistics

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.64	3.66	3.74	3.64	3.70	3.59
Std. Error of Mean		.089	.075	.073	.074	.070	.085
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.799	.674	.651	.661	.624	.758
Variance		.639	.454	.424	.437	.390	.575
Range		3	3	3	3	3	3
Minimum		2	2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		291	293	299	291	296	287
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Item 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	8.8	8.8	8.8
	Netral	24	30.0	30.0	38.8
	Setuju	40	50.0	50.0	88.8
	Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Item 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Netral	27	33.8	33.8	37.5

Setuju	44	55.0	55.0	92.5
Sangat Setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Netral	21	26.3	26.3	30.0
Setuju	50	62.5	62.5	92.5
Sangat Setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Netral	28	35.0	35.0	38.8
Setuju	44	55.0	55.0	93.8
Sangat Setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Item 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Netral	28	35.0	35.0	36.3
Setuju	45	56.3	56.3	92.5
Sangat Setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Item 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6.3	6.3	6.3
	Netral	31	38.8	38.8	45.0
	Setuju	36	45.0	45.0	90.0
	Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Assurance

Statistics

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.88	3.65	3.64	3.30	3.09	3.74
Std. Error of Mean		.076	.082	.084	.107	.122	.073
Median		4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
Mode		4	4	4	4	2	4
Std. Deviation		.682	.731	.750	.960	1.093	.651
Variance		.465	.534	.563	.922	1.195	.424
Range		3	3	3	4	4	3
Minimum		2	2	2	1	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		310	292	291	264	247	299
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
	50	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Item 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
	Netral	21	26.3	26.3	27.5
	Setuju	45	56.3	56.3	83.8
	Sangat Setuju	13	16.3	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Item 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Netral	31	38.8	38.8	42.5
	Setuju	37	46.3	46.3	88.8
	Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Item 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6.3	6.3	6.3
	Netral	27	33.8	33.8	40.0
	Setuju	40	50.0	50.0	90.0
	Sangat Setuju	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Item 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	15	18.8	18.8	21.3
	Netral	27	33.8	33.8	55.0
	Setuju	29	36.3	36.3	91.3
	Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

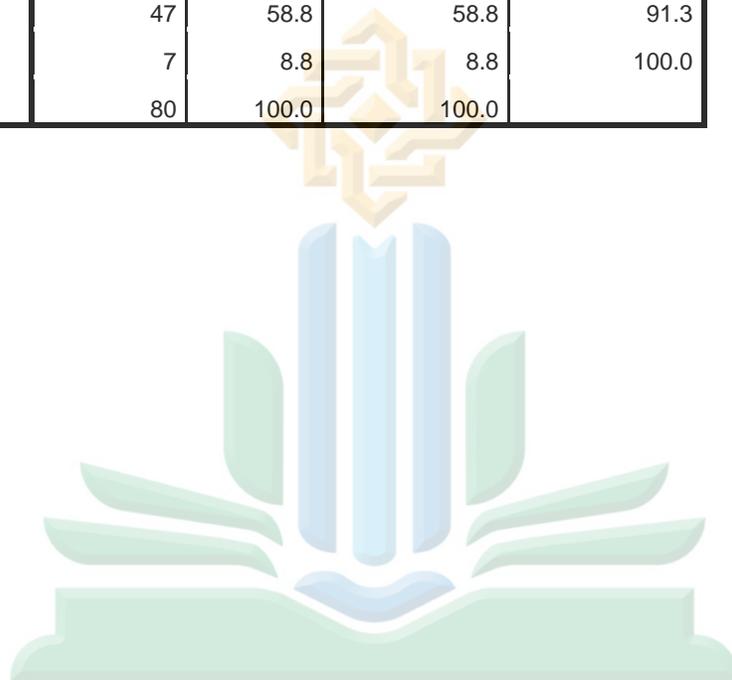
Item 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
	Tidak Setuju	26	32.5	32.5	36.3
	Netral	21	26.3	26.3	62.5
	Setuju	21	26.3	26.3	88.8
	Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0

Total	80	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Item 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Netral	24	30.0	30.0	32.5
Setuju	47	58.8	58.8	91.3
Sangat Setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 9



Skor Kepuasan Mahasiswa

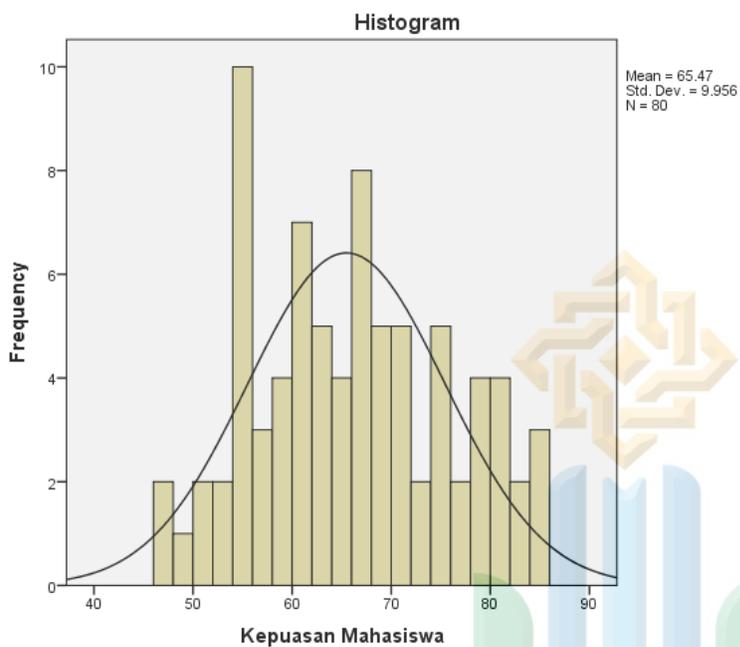
No	Kepuasan Mahasiswa																				Total
1	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	2	3	2	4	2	2	4	57
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	3	5	3	3	3	3	2	4	68
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	62
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	70
5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	68
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	4	2	3	3	2	71
7	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	76
8	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	2	2	3	2	3	66
9	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	55
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	4	57
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	3	3	2	3	64
12	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	66
13	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	82
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	54
15	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	67
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	83
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	81
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	81
20	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	52
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	61
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	81
23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	68
24	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	59
25	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	76
26	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	69

No	Kepuasan Mahasiswa																				Total	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	85
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	1	5	71
30	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	78
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	81
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	61
33	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	60
35	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	5	2	2	3	2	2	2	1	1	3	5	54
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	3	3	3	4	69
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
38	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
40	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	4	47
41	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	57
42	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	59
43	1	2	2	1	3	2	2	4	5	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	5	5	50
44	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	5	2	3	3	2	2	3	2	2	4	5	66
45	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	3	5	54
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	79
47	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	61
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	2	4	5	5	4	4	74
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
50	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	79
51	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	58
52	3	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	1	2	2	2	2	1	2	2	4	4	54
54	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	62
55	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	5	1	3	3	1	2	2	1	1	3	5	51

No	Kepuasan Mahasiswa																				Total	
56	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	66
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	63
58	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	1	2	3	5	61
59	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	59
60	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	75
61	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	1	1	1	3	1	49
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	61
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	75
64	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4	3	2	3	2	2	3	5	60
65	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	64
66	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	72
67	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	52
68	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	72
69	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	54
70	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	70
71	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
72	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	47
73	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
74	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	74
75	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	55
76	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	73
77	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	70
78	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	5	5	55
79	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66
80	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	62

Lampiran 10

Hasil Uji Frekuensi Kepuasan Mahasiswa



Statistics

Kepuasan Mahasiswa

N	Valid	80
	Missing	0
Mean		65.48
Std. Error of Mean		1.113
Median		65.50
Mode		54 ^a
Std. Deviation		9.956
Variance		99.113
Range		38
Minimum		47
Maximum		85
Sum		5238
Percentiles	25	57.25
	50	65.50
	75	73.50

Kepuasan Mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	47	2	2.5	2.5	2.5
	49	1	1.3	1.3	3.8
	50	1	1.3	1.3	5.0
	51	1	1.3	1.3	6.3
	52	2	2.5	2.5	8.8
	54	7	8.8	8.8	17.5
	55	3	3.8	3.8	21.3
	57	3	3.8	3.8	25.0
	58	1	1.3	1.3	26.3
	59	3	3.8	3.8	30.0
	60	2	2.5	2.5	32.5
	61	5	6.3	6.3	38.8
	62	4	5.0	5.0	43.8
	63	1	1.3	1.3	45.0
	64	3	3.8	3.8	48.8
	65	1	1.3	1.3	50.0
	66	7	8.8	8.8	58.8
	67	1	1.3	1.3	60.0
	68	3	3.8	3.8	63.7
	69	2	2.5	2.5	66.3
	70	3	3.8	3.8	70.0
	71	2	2.5	2.5	72.5
	72	2	2.5	2.5	75.0
	74	3	3.8	3.8	78.8
	75	2	2.5	2.5	81.3
	76	2	2.5	2.5	83.8
	78	1	1.3	1.3	85.0
	79	3	3.8	3.8	88.8
	81	4	5.0	5.0	93.8
	82	1	1.3	1.3	95.0
	83	1	1.3	1.3	96.3
	84	2	2.5	2.5	98.8
	85	1	1.3	1.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Lampiran 11

Hasil Uji Frekuensi Linier Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Mahasiswa (Y)	65.48	9.956	80
Tangible (X1)	26.6000	5.17932	80
Reliability (X2)	13.4500	2.80551	80
Responsive (X3)	17.4375	4.14254	80
Empaty (X4)	22.0875	3.42808	80
Assurance (X5)	20.3000	3.99810	80

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa (Y)	Tangible (X1)	Reliability (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa (Y)	1.000	.624	.441
	Tangible (X1)	.624	1.000	.690
	Reliability (X2)	.441	.690	1.000
	Responsive (X3)	.348	.605	.679
	Empaty (X4)	.466	.497	.595
	Assurance (X5)	.575	.512	.359
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa (Y)	.	.000	.000
	Tangible (X1)	.000	.	.000
	Reliability (X2)	.000	.000	.
	Responsive (X3)	.001	.000	.000
	Empaty (X4)	.000	.000	.000
	Assurance (X5)	.000	.000	.001
N	Kepuasan Mahasiswa (Y)	80	80	80
	Tangible (X1)	80	80	80
	Reliability (X2)	80	80	80
	Responsive (X3)	80	80	80
	Empaty (X4)	80	80	80
	Assurance (X5)	80	80	80

Correlations

		Responsive (X3)	Empaty (X4)	Assurance (X5)
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa (Y)	.348	.466	.575
	Tangible (X1)	.605	.497	.512

	Reliability (X2)	.679	.595	.359
	Responsive (X3)	1.000	.523	.467
	Empaty (X4)	.523	1.000	.344
	Assurance (X5)	.467	.344	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa (Y)	.001	.000	.000
	Tangible (X1)	.000	.000	.000
	Reliability (X2)	.000	.000	.001
	Responsive (X3)	.	.000	.000
	Empaty (X4)	.000	.	.001
	Assurance (X5)	.000	.001	.
N	Kepuasan Mahasiswa (Y)	80	80	80
	Tangible (X1)	80	80	80
	Reliability (X2)	80	80	80
	Responsive (X3)	80	80	80
	Empaty (X4)	80	80	80
	Assurance (X5)	80	80	80

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance (X5), Empaty (X4), Responsive (X3), Tangible (X1), Reliability (X2) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.525	.493	7.092	2.094

a. Predictors: (Constant), Assurance (X5), Empaty (X4), Responsive (X3), Tangible (X1), Reliability (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4108.199	5	821.640	16.337	.000 ^b
	Residual	3721.751	74	50.294		
	Total	7829.950	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

b. Predictors: (Constant), Assurance (X5), Empaty (X4), Responsive (X3), Tangible (X1), Reliability (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.206	5.822		3.127	.003
	Tangible (X1)	.860	.234	.447	3.667	.000
	Reliability (X2)	.073	.467	.021	.156	.877
	Responsive (X3)	-.537	.284	-.224	-1.894	.062
	Empaty (X4)	.646	.298	.223	2.166	.034
	Assurance (X5)	.912	.241	.366	3.782	.000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible (X1)	.432	2.316
	Reliability (X2)	.371	2.693
	Responsive (X3)	.461	2.168
	Empaty (X4)	.609	1.643
	Assurance (X5)	.685	1.460

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Tangible (X1)	Reliability (X2)
1	1	5.907	1.000	.00	.00	.00
	2	.032	13.560	.15	.01	.08
	3	.024	15.786	.11	.00	.05
	4	.017	18.792	.07	.42	.09
	5	.011	23.447	.44	.27	.19
	6	.009	25.318	.23	.30	.59

Collinearity Diagnostics^a

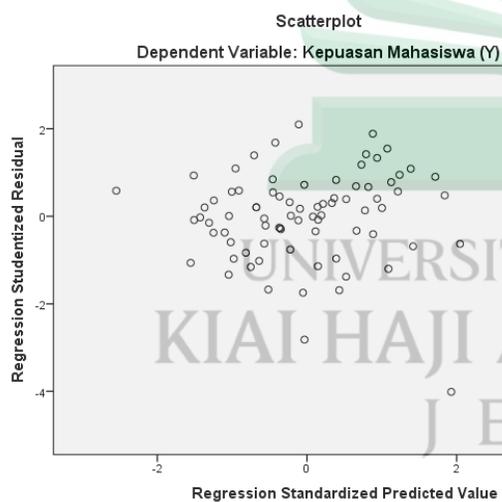
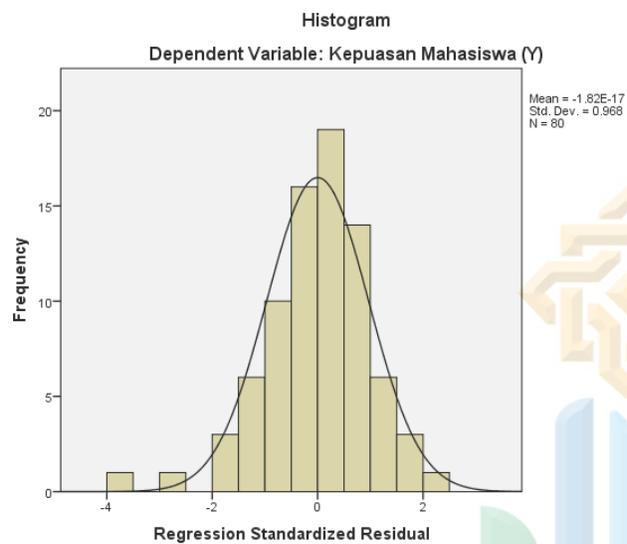
Model	Dimension	Variance Proportions		
		Responsive (X3)	Empaty (X4)	Assurance (X5)
1	1	.00	.00	.00
	2	.25	.01	.16
	3	.10	.11	.54
	4	.48	.05	.01
	5	.15	.33	.25
	6	.01	.51	.05

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)

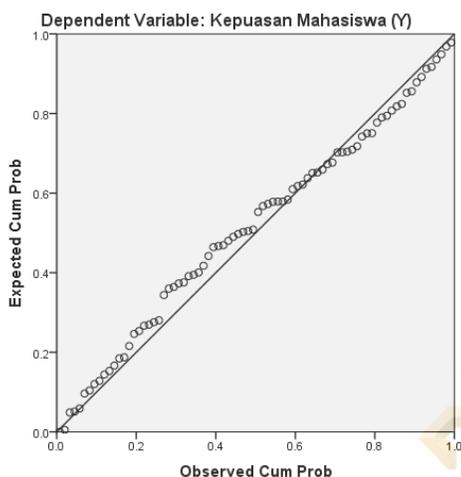
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.09	87.37	65.48	7.211	80
Std. Predicted Value	-2.549	3.036	.000	1.000	80
Standard Error of Predicted Value	.956	5.438	1.819	.684	80
Adjusted Predicted Value	46.60	88.37	65.67	7.252	80
Residual	-27.378	14.321	.000	6.864	80
Std. Residual	-3.860	2.019	.000	.968	80
Stud. Residual	-4.012	2.099	-.012	1.014	80
Deleted Residual	-29.575	15.471	-.200	7.577	80
Stud. Deleted Residual	-4.505	2.150	-.020	1.050	80
Mahal. Distance	.448	45.468	4.938	5.689	80
Cook's Distance	.000	.268	.019	.047	80
Centered Leverage Value	.006	.576	.063	.072	80

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (Y)



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 12

Tabel T

df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639

68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df = 41-80)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 13

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran 14

Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
 FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 J. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136
 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: fik@uinkhas.ac.id



Nomor : 270/Un.22/D.1.WD.1/PP.00.9/03/2025 10 Maret 2025
 Sifat : Biasa
 Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Menindak lanjuti surat saudara tanggal 21 Februari 2025 perihal permohonan izin penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Khotibul Umam, M.A.
 NIP : 197506042007011025
 Pangkat/ Golongan : Pembina (IV/a)
 Jabatan : Lektor Kepala/Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyetujui mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Khofifah Tri Noviawati
 NIM : 212101030012
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember"

Untuk melakukan penelitian di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember selama 60 hari.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

WassalamualaikumWr. Wb



Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik

Khotibul Umams

Lampiran 15

Surat Keterangan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005, Kode Pos 68136
 Website : <http://fik.iain-jember.ac.id> e-mail : tarbiyah.iainjember@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 401/Un.22/D.1.Wd.1/PP.00.9/05/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dr. Khotibul Umam, M.A
 NIP : 197506042007011025
 Jabatan : Lektor Kepala/Wakil Dekan Bidang Akademik FTIK

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Khofifah Tri Noviawati
 Nim : 212101030012
 Program Studi : MPI
 Semester : 8
 Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Akademik 2024/2025"

benar-benar telah menyelesaikan penelitian mulai 21 Februari 2025 hingga 21 April 2025 di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 Mei 2025

Dekan,
 Wadep Bid. Akademik,



Khotibul Umam

Lampiran 16

Jurnal Kegiatan Penelitian

No	Hari/tanggal	Kegiatan
1	Jum,at 21 Februari 2025	Penyerahan surat izin penelitian kepada staff akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.
2	Selasa,11 Maret 2025	Penyerahan angket uji coba kepada mahasiswa tadaris biologi
3	Rabu,12 Maret 2025	Pengambilan angket uji coba kepada mahasiswa tadaris biologi
4	Rabu,12 Maret 2025	Penyerahan angket uji coba kepada mahasiswa tadaris biolog
5	Kamis,14 Maret 2025	Pengambilan angkett uji coba kepada mahasiswa tadaris biologi
6	Senin, 19 Maret,2025	Penyerahan angket penelitian kepada mahasiswa tadaris biologi
7	Selasa, 20 Maret,2025	Pengambilan angke penelitian kepada mahasiswa tadaris biologi
8	Selasa, 27 Maret,2025	Penyerahan angket penelitian kepada mahasiswa tadaris biologi
9	Kamis, 29 Maret 2025	Pengambilan angke penelitian kepada mahasiswa tadaris biologi

Jember,15 Mei 2025

Ketua Bidang Tata Usaha



Mofy Zainuri, S.E.

Lampiran 17

BIODATA PENULIS



Nama : Khofifah Tri Noviawati

NIM :212101030012

Tempat tanggal Lahir :Jember, 12 Januari 2003

Alamat :Dusun Dukuh 1 RT002/RW010,Desa Banjarsari, Kecamatan
Bangsalsari, Kabupaten Jember.

Program Studi : Manajamen Pendidikan Islam

Fakultas :Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Instansi :Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Riwayat Pendidikan :

1. Paud Asiyah (2007-2009)
2. SD Negeri Banjarsari 02 (2009-2015)
3. SMP Ahlul Irfan (2015-2018)
4. SMA 06 Ma'arif (2018-2021)