

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah singkat IAIN Tulungagung

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung merupakan bentuk pengembangan dan peningkatan serta pemantapan status dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Tulungagung. Adapun STAIN Tulungagung merupakan kelanjutan dari Fakultas Tarbiyah Cabang IAIN Sunan Ampel. Bermula dari kesadaran para tokoh masyarakat dan ulama' Tulungagung akan arti penting pendidikan tinggi Islam, maka dihimpunlah para tokoh masyarakat, ulama' dan para sarjana yang peduli terhadap pembinaan umat, di antaranya adalah:

- 1) KH. Arief Mustaqiem DA., (Tulungagung)
- 2) Drs. Ali Mahfud Mashuri (Semarang Jawa Tengah)
- 3) Drs. Abdul Fatah Ghozali (Bandung Jawa Barat)
- 4) Soetahar, MA. (Tulungagung)
- 5) Hj. Sunsufi Arief, BA. (Isteri KH. Arief Mustaqiem DA., Tulungagung)
- 6) Drs. Murtadho (Tulungagung)
- 7) Drs. Subari Hasan
- 8) Drs. Nurul Hadi
- 9) Masrifah, B.Sc.

10) H. Mahmud, BA.

11) Drs. Habib

Dari hasil pertemuan tersebut, dirintislah yayasan yang bertugas membentuk Sekolah Persiapan (SP) dengan nama Yayasan Islam Sunan Rahmat. Pada tahun 1966 berdirilah **SP IAI Singoleksono**, yang bertempat di Pondok Haji Yamani Kampung Dalem Tulungagung bersama dengan Madrasah Mu'alimat dan berjalan sampai dengan 1968 (2 tahun). Kepala SP IAI Singoleksono adalah KH. Arief Mustaqiem.

Setelah SP Singoleksono berdiri, maka Yayasan Islam Sunan Rahmat yang diketuai Bapak K.H. Arief Mustaqim dengan didukung tenaga pengajar SP Singoleksono dan para tokoh masyarakat dan ulama' Tulungagung berinisiatif mendirikan Perguruan Tinggi Islam (SP IAIN dan Fakultas Tarbiyah IAIN) sebagai kelanjutan dari SP Singoleksono. Para tokoh tersebut diantaranya:

- 1) KH. Arief Mustaqiem DA., (Tulungagung)
- 2) Drs. Abdul Fatah Ghozali (Bandung Jawa Barat)
- 3) Drs. Ali Mahfud Mashuri (Semarang Jawa Tengah)
- 4) Drs. Murtadho (Tulungagung)
- 5) Soetahar, MA. (Tulungagung)
- 6) Muharri Ridwan, L.Ph. (Kandangan Pare Kediri)
- 7) Drs. Subari Hasan (Sendang, Tulungagung)
- 8) Drs. Nurul Hadi (Tawang Sari, Tulungagung)

9) Drs. Habib (Tulungagung)

Selain nama-nama pendiri di atas, para pendiri yang terlibat dalam pendirian SP IAI Singoleksono memberikan kontribusi yang signifikan terhadap berdirinya IAIN. Orang-orang tersebut adalah KH. Oesman Mansur (Malang) dan Bukhori, L.AS. (Malang).

Pada 1968, bertepatan dengan diberikannya kewenangan dari IAIN Sunan Ampel Surabaya untuk membuka fakultas daerah (di luar induk), usaha para pendiri membuahkan hasil dengan disetujuinya pendirian perguruan tinggi negeri setingkat fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Cabang Tulungagung. Fakultas Cabang ini diresmikan pada hari Jum'at tanggal 1 Jumadil akhir 1388 H. bertepatan dengan 26 Juli 1968 M. oleh Menteri Agama RI. KH. Achmad Dahlan, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama tertanggal 17 Juli 1968. Sehingga pada tahun 1968 inilah, IAIN Sunan Ampel Cabang Tulungagung berdiri sebagai kelanjutan dari SP IAIN.

Setelah menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Cabang Tulungagung dan setelah mendapatkan izin dari Pemerintah Daerah Panglima Penguasa Perang (sekarang KODIM) dan Kapolres, letak kampus pindah ke Gedung **Chung Wa Chung Wi** bersama-sama dengan SP IAIN (lalu menjadi MAN), STM Negeri Tulungagung, PG SLP Tulungagung dan SMA Kartini Tulungagung dengan menempati tanah areal ± 1 Ha. di jalan Bakung (sekarang Jl. KH. Agus Salim). Pada tahun 1986 Gedung Chung Wa Chung Wi diambil alih oleh

Pemerintah Daerah Tk. II Tulungagung yang sekarang menjadi pusat pertokoan Belga. Sedangkan semua lembaga pendidikan yang menempati area tersebut dipindahkan ke lain tempat termasuk Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Tulungagung. Pada tahun 1982-1984 Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel telah memiliki tanah dan gedung sendiri di Jalan Mayor Sujadi Timur Plosokandang Tulungagung, sehingga pada tahun 1986 seluruh kegiatan perkuliahan dipindahkan dari kampus Jalan Agus Salim ke kampus Jalan Mayor Sujadi Timur Plosokandang sampai sekarang.

Mengingat lokasi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Tulungagung bukan milik sendiri, maka pada tahun 1982 para pengelola mempertimbangkan lokasi baru dan dipilihlah tanah di Jalan Mayor Sujadi Timur tepatnya di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung sebagai tempat pengembangan kampus. Pertimbangan utama menentukan lokasi di Desa Plosokandang ini karena berada pada jalur strategis (jalan utama Tulungagung-Blitar-Malang). Tanah seluas \pm 1 Ha ini merupakan tanah hasil pembelian seharga Rp. 31 juta dari APBN tahun 1982-1983. Pertimbangan utama penempatan pada lokasi ini karena daerah ini berada di jalur strategis, merupakan jalan utama Tulungagung-Blitar-Malang. Pada 1984 Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Cabang Tulungagung, yang semula berada di jalan KH. Agus Salim, secara resmi pindah ke lokasi baru, yaitu Jl. Mayor Sujadi Timur 46

Tulungagung, sampai sekarang. Lokasi yang semula hanya \pm 1 ha berkembang menjadi \pm 12,1 ha.

Berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 33 Tahun 1985 tentang pokok-pokok Organisasi IAIN, Fakultas cabang resmi menjadi Fakultas Tarbiyah Tulungagung IAIN Sunan Ampel dalam Keputusan Menteri Agama RI. No. 17 Tahun 1988. Fakultas Tarbiyah Tulungagung IAIN Sunan Ampel yang semula hanya mengelola program Bakaloriat (BA; Sarjana Muda), pada 1985 diberi hak untuk membuka program Sarjana (S-1) dengan menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS).

Sebagai upaya pemerintah untuk mengembangkan lembaga pendidikan tinggi Islam, khususnya yang berstatus Fakultas daerah (cabang), maka diterbitkan Surat Keputusan Presiden (Kepres) Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri dan Keputusan Menteri Agama RI No. 315 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Tulungagung, Keputusan Menteri Agama RI. No. 348 Tahun 1997 tentang Statuta STAIN Tulungagung, Keputusan Dirjen Binbaga Islam Nomor: E/136/1997 tentang alih status dari Fakultas daerah menjadi STAIN dan Persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No.8.589/I/1997 tentang pendirian STAIN, yang telah merubah status semua fakultas cabang yang berada di bawah IAIN di seluruh Indonesia menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), termasuk Fakultas

Tarbiyah di Tulungagung yang semula bagian dari Fakultas cabang IAIN Sunan Ampel.

Perkembangan selanjutnya adalah STAIN Tulungagung mengalami peningkatan status menjadi IAIN Tulungagung. IAIN Tulungagung berdiri berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 50 tahun 2013 Tanggal 30 Juli 2013, yang diresmikan pada tanggal 28 Desember 2013 bertepatan dengan tanggal 25 Shafar 1435 H.

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung memiliki empat fakultas yang terdiri dari 33 program studi S1, 10 program studi Pascasarjana Magister (S2), dan 2 program studi Program Doktor (S3):

- a. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, dengan 3 program studi:
 - a) Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
 - b) Hukum Keluarga Islam (Ahwal Syakhsiyyah)
 - c) Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)
- b. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dengan 12 program studi:
 - a) Pendidikan Agama Islam
 - b) Pendidikan Bahasa Arab
 - c) Tadris Bahasa Inggris
 - d) Tadris Matematika
 - e) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
 - f) Pendidikan Islam Anak Usia Dini
 - g) Manajemen Pendidikan Islam
 - h) Tadris Biologi

- i) Tadris IPS
 - j) Tadris Bahasa Indonesia
 - k) Tadris Fisika
 - l) Tadris Kimia
- c. Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah , dengan 12 program studi:
- a) Ilmu Alquran dan Tafsir
 - b) Aqidah dan Filsafat Islam
 - c) Tasawuf Psikoterapi (
 - d) Bahasa dan Sastra Arab
 - e) Komunikasi dan Penyiaran Islam
 - f) Bimbingan Konseling Islam
 - g) Sejarah Peradaban Islam
 - h) Psikologi Islam
 - i) Sosiologi Agama
 - j) Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
 - k) Manajemen Dakwah
 - l) Ilmu Hadis
- d. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dengan 6 program studi:
- a) Perbankan Syari'ah
 - b) Ekonomi Syari'ah
 - c) Akuntansi Syariah
 - d) Manajemen Zakat dan Wakaf
 - e) Manajemen Bisnis Syari'ah

- f) Manajemen Keuangan Syari'ah
- e. Pascasarjana Magister (S-2) dengan 10 program studi:
 - a) Manajemen Pendidikan Islam
 - b) Hukum Ekonomi Syari'ah
 - c) Ilmu Al Qur'an dan Tafsir
 - d) Pendidikan Bahasa Arab
 - e) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
 - f) Pendidikan Agama Islam
 - g) Aqidah dan Filsafat Islam
 - h) Ekonomi Syariah
 - i) Hukum Keluarga Islam
 - j) Tadris Bahasa Inggris (TBI)
- f. Pascasarjana Doktor (S-3) dengan 2 program studi:
 - a) Manajemen Pendidikan Islam
 - b) Studi Islam Interdisipliner

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung merupakan unit organisasi di lingkungan Kementerian Agama yang dipimpin oleh Rektor dan bertanggungjawab kepada Menteri Agama. Secara fungsional pembinaannya dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama.

2. Visi Misi dan Tujuan IAIN Tulungagung

a. Visi IAIN Tulungagung

“Terbentuknya masyarakat akademik yang berlandaskan

prinsip-prinsip ilmu pengetahuan, berakhlak karimah, berbudaya dan berjiwa Islam *rahmatan lil 'alamin*".

b. Misi IAIN Tulungagung

Untuk mengimplementasikan visi institusi tersebut, IAIN Tulungagung menjabarkan ke dalam beberapa misi sebagai berikut:

- a) Membangun sistem pendidikan yang mampu melahirkan pemikir yang kritis, kreatif dan inovatif.
- b) Mencetak pemimpin bangsa yang memiliki karakter kebangsaan, religiusitas, dan *enterpreneurship*.
- c) Memperkokoh landasan pengembangan keilmuan untuk transformasi sosial budaya.
- d) Menjadikan kampus sebagai pengembang moralitas individu dan publik.
- e) Membangun kapasitas lembaga sebagai basis pengembangan *capacity and character building*.
- f) Memperkuat posisi kampus sebagai pengembang masyarakat yang berbasis nilai-nilai toleransi dan moderasi.
- g) Membentuk masyarakat kampus sebagai agen perubahan sosial.

c. Tujuan IAIN Tulungagung

- a) Menghasilkan sarjana yang mempunyai kemampuan akademik dan profesional secara komprehensif dan unggul;

- b) Menghasilkan sarjana yang memiliki karakter *akhlaq al karimah*, kearifan spiritual, keluasan ilmu, kebebasan intelektual, dan profesional;
- c) Menjadikan Institut sebagai pusat penelitian dan kajian yang memiliki keunggulan dalam bidang ilmu keislaman;
- d) Menjadikan Institut sebagai pusat penyebarluasan ilmu keislaman dan ilmu lainnya, serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional; dan
- e) Membangun jaringan yang kokoh dan fungsional dengan para alumni.¹

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	15	15%
2	Perempuan	85	85%
TOTAL		100	100%

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase 85%. karena fakta di lapangan jumlah populasi

¹ Tim penyusun Buku pedoman penyelenggaraan pendidikan, *Buku Pedoman ...*, hal. 1-6

mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 paling banyak berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik berdasarkan umur

Tabel 4.2 Umur Responden

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	<17	0	0%
2	17-20	21	21%
3	>20	79	79%
TOTAL		100	100%

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa mayoritas sampel dalam penelitian ini umur responden 20 ke-atas dengan persentase 79%. dengan rata rata kelahiran tahun 1998-1999 untuk mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017.

3. Karakteristik berdasarkan fakultas

Tabel 4.3 Fakultas

NO	FAKULTAS	JUMLAH	PERSENTASE
1	FEBI	39	39%
2	FASIH	7	7%
3	FTIK	43	43%
4	FUAD	11	11%
TOTAL		100	100%

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas responden paling banyak di fakultas FTIK, FEBI, FUAD dan paling sedikit FASIH.

4. Karakteristik berdasarkan platform pembayaran

Tabel 4.4 Platform Pembayaran

NO	JALUR PEMBAYARAN	JUMLAH	PRESENTASE
1	Melalui teller	87	87%
2	transfer VIA ATM	11	11%
3	internet banking	2	2%
TOTAL		100	100%

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas berdasarkan *platform* alat pembayaran UKT masih di dominasi membayar melalui *teller* dengan jumlah 87%. karena mempertimbangkan aspek keamanan untuk kegiatan administrasi kampus dengan bukti transaksi pembayaran yang mudah disimpan dengan baik.

C. Deskripsi variable

Kuesioner penelitian ini terdiri dari 39 yang terbagi menjadi :

- Tujuh (7) pernyataan digunakan untuk variabel Jangkauan akses lokasi (X1)
- Empat (4) pernyataan digunakan untuk variabel fasilitas (X2)
- Lima belas (15) pernyataan digunakan untuk variabel sikap pelayanan Frontliner (X3)
- Tiga belas (13) pernyataan digunakan untuk variabel tingkat kepuasan mahasiswa (Y)

Di bawah ini hasil paparan dari jawaban responden yang telah diperoleh dengan sebagai berikut :

1) Deskripsi variabel jangkauan akses lokasi (X1)

Tabel 4.5

Jawaban responden variabel Jangkauan akses lokasi

ITEM	Frekuensi Jawaban					JUMLAH SKOR	Rata-Rata SKOR
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)		
JAL.1a	32	54	8	6	0	412	4,12
JAL.1b	9	40	16	27	8	315	3,15
JAL.1c	36	49	7	8	0	413	4,13
JAL.2a	25	58	9	7	1	399	3,99
JAL.2b	15	44	21	18	2	352	3,52
JAL.3a	15	67	11	7	0	390	3,9
JAL.3b	24	58	13	4	1	400	4

sumber : data primer yang diolah,2020

Tabel 4.5 data diatas menjelaskan bahwa rata-rata jawaban responden dari variabel jangkauan akses lokasi adalah setuju dengan 6 item pertanyaan yang memilik setuju dan 1 pertanyaan memilih ragu-ragu. Sedangkan skor tertinggi terdapat di item JAL.3b dengan jumlah 400, dan skor terendat terdapat di item JAL.1b dengan jumlah 315

2) Deskripsi variabel fasilitas (X2)

Tabel 4.6

Jawaban responden variabel fasilitas

ITEM	Frekuensi Jawaban					JUMLAH SKOR	Rata-Rata SKOR
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)		
FA.1a	34	60	6	0	0	428	4,28
FA.1b	31	57	12	0	0	419	4,19
FA.2a	40	54	5	1	0	433	4,33
FA.2b	37	58	5	0	0	432	4,32

sumber : data primer yang diolah,2020

Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa rata rata jawaban responden fasilitas dengan jumlah pernyataan 4 item adalah cenderung setuju. Dengan skor tertinggi terdapat pa item FA.2a dengan jumlah 433, dan skor paling rendah terdapat pada item FA.1b dengan jumlah 419.

3) Deskripsi variabel sikap pelayanan frontliner (X3)

Tabel 4.7

Jawaban responden variabel sikap pelayanan frontliner

ITEM	Frekuensi Jawaban					JUMLAH SKOR	Rata-Rata SKOR
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)		
PF.1a	42	57	1	0	0	441	4,41
PF.1b	34	63	3	0	0	431	4,31
PF.2a	34	60	6	0	0	428	4,28
PF.2b	41	59	0	0	0	441	4,41
PF.3a	34	62	4	0	0	430	4,30
PF.3b	23	71	6	0	0	417	4,17
PF.4a	30	67	3	0	0	427	4,27
PF.4b	23	67	10	0	0	413	4,13
PF.4c	30	69	1	0	0	429	4,29
PF.5a	27	61	12	0	0	415	4,15
PF.5b	34	58	7	1	0	425	4,25
PF.5c	36	60	4	0	0	432	4,32
PF.6a	20	64	15	1	0	403	4,03
PF.6b	26	65	7	2	0	415	4,16
PF.6c	31	61	8	0	0	423	4,23

sumber : data primer yang diolah,2020

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa rata rata jawaban responden sikap pelayanan frobtliner dengan jumlah pernyataan 15 item adalah cenderung setuju. Dengan skor tertinggi terdapat pa item PF.1a dan PF.2b dengan jumlah 441,

dan skor paling rendah terdapat pada item PF.6a dengan jumlah 403.

4) Deskripsi variabel kepuasan mahasiswa (Y)

Tabel 4.8

Jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa

ITEM	Frekuensi Jawaban					JUMLAH SKOR	Rata-Rata SKOR
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)		
KM.1a	22	67	11	0	0	411	4,11
KM.1b	22	52	26	0	0	396	3,96
KM.2a	21	73	5	1	0	414	4,14
KM.3a	26	68	6	0	0	420	4,20
KM.3b	27	64	7	2	0	416	4,16
KM.4a	21	66	10	4	0	405	4,05
KM.4b	18	69	13	0	0	391	3,91
KM.5a	20	66	10	4	0	402	4,02
KM.5b	18	69	13	0	0	405	4,05
KM.6a	31	64	2	3	0	423	4,23
KM.6b	27	62	11	0	0	416	4,16
KM.6c	21	70	7	2	0	410	4,10
KM6d	22	68	10	0	0	412	4,12

sumber : data primer yang diolah,2020

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa rata rata jawaban responden kepuasan mahasiswa dengan jumlah pernyataan 13 item adalah cenderung setuju. Dengan skor tertinggi terdapat pa item KM.6a dengan jumlah 423, dan skor paling rendah terdapat pada item KM.4b dengan jumlah 391.

D. Analisis Data

1. Uji validitas

berdasarkan hasil uji validitas dengan tingkat signifikansi 0,05 (df)= 100-2 = 98 dapat diketahui nilai r tabel adalah 0,1966. Maka semua item 39 pertanyaan valid berdasarkan nilai r_{hitung} terkecil sebesar 0,535.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i> (r Hitung)	r tabel	Keterangan
Jangkauan akses lokasi (X1)	JAL.1a	0,682	0,1966	Valid
	JAL.1b	0,636	0,1966	Valid
	JAL.1c	0,743	0,1966	Valid
	JAL.2a	0,723	0,1966	Valid
	JAL.2b	0,535	0,1966	Valid
	JAL.3a	0,587	0,1966	Valid
	JAL.3b	0,712	0,1966	Valid
Fasilitas (X2)	FA.1a	0,797	0,1966	Valid
	FA.1b	0,755	0,1966	Valid
	FA.2a	0,799	0,1966	Valid
	FA.2b	0,825	0,1966	Valid
Pelayanan (X3)	PF.1a	0,686	0,1966	Valid
	PF.1b	0,720	0,1966	Valid
	PF.2a	0,730	0,1966	Valid
	PF.2b	0,662	0,1966	Valid
	PF.3a	0,702	0,1966	Valid
	PF.3b	0,728	0,1966	Valid
	PF.4a	0,892	0,1966	Valid
	PF.4b	0,773	0,1966	Valid
	PF.4c	0,808	0,1966	Valid
	PF.5a	0,681	0,1966	Valid
	PF.5b	0,808	0,1966	Valid
	PF.5c	0,860	0,1966	Valid
	PF.6a	0,712	0,1966	Valid
	PF.6b	0,761	0,1966	Valid

	PF.6c	0,729	0,1966	Valid
--	-------	-------	--------	-------

Tabel 4.10 (Lanjutan)

Variabel	Item	Pearson Correlation (r Hitung)	r tabel	Keterangan
kepuasan mahasiswa (Y)	KM.1a	0,802	0,1966	Valid
	KM.1b	0,690	0,1966	Valid
	KM.2a	0,820	0,1966	Valid
	KM.3a	0,772	0,1966	Valid
	KM.3b	0,857	0,1966	Valid
	KM.4a	0,822	0,1966	Valid
	KM.4b	0,779	0,1966	Valid
	KM.5a	0,870	0,1966	Valid
	KM.5b	0,856	0,1966	Valid
	KM.6a	0,771	0,1966	Valid
	KM.6b	0,904	0,1966	Valid
	KM.6c	0,686	0,1966	Valid
	KM.6d	0,846	0,1966	Valid

sumber: data primer yang diolah, 2020

2. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha (a)	Keterangan
Jangkauan Akses Lokasi (X1)	0,779	Reliabel
Fasilitas (x2)	0,795	Reliabel
Pelayanan Frontliner (X3)	0,943	Reliabel

Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,953	Reliabel
------------------------	-------	----------

sumber: data primer yang diolah, 2020

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual

Hasil perhitungan uji normalitas residual disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameter	Std. Deviation	4.46550250
$s^{a,b}$		
Most	Absolute	.123
Extreme	Positive	.123
Differences	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.234
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas *symp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,095. Yang artinya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05

maka kesimpulannya residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Multikolinieritas

Berikut ini adalah hasil perhitungan uji multikolinieritas yang disajikan pada data tabel dibawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
jangkauan akses lokasi	1,335	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
variabel Fasilitas	1,096	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
sikap pelayanan <i>frontliner</i>	1,304	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah dalam uji multikolinieritas pada ketiga variabel tersebut.

c. Uji Autokorelasi

Dari hasil analisis dengan bantuan software SPSS dapat dilihat nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2,201 dan untuk

mendapatkan nilai dU harus melihat tabel DW dengan menggunakan (k : n) ; (3:100) maka nilai dU adalah 1,7364 sehingga (dU < DW <4-dU ; (1,7364 < 2,201 < 2,2636) maka ksimpulannya data yang digunakan tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastitas

Berikut ini hasil perhitungan uji Heteroskedastitas disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,555	3	21,852	2,183	,095 ^b
	Residual	960,939	96	10,010		
	Total	1,026,494	99			
a. Dependent Variable: Abs_Res						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Jangkauan Akses Lokasi						

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui hasil uji Heteroskedastitas diketahui sebesar 0,095 yang memiliki nilai sig. ≥ 0,05 yang artinya tidak terjadi masalah Heteroskedastitas. Sehingga model regresi ini layak untuk menguji tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan ketiga variabel tersebut.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Berikut ini hasil perhitungan uji regresi linier berganda disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.15 Hasil Uji regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,733	7,379		,912	,364

Tabel 4.16 (Lanjutan)

Jangkauan Akses Lokasi	,253	,129	,160	1,955	,054
Fasilitas	-,063	,254	-,018	-,248	,804
Pelayanan	,640	,083	,623	7,679	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji analisis Regresi Linier berganda diperoleh rumusan masalah sebagai beriku :

$$Y = 6,733 + 0,253 X_1 + -0,063 X_2 + 0,640 X_3$$

Keterangan:

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 6,733 menyatakan bahwa jika variabel jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan pelayanan sikap *Frontliner*

dalam keadaan tetap atau konstan maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT sebesar 6,733.

b. Koefisien regresi jangkauan akses lokasi (X1)

Nilai koefisien regresi jangkauan akses lokasi sebesar 0,253 dan mempunyai nilai yang positif. hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel jangkauan akses lokasi maka akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT sebesar 0,253.

c. Koefisien regresi Fasilitas (x2)

Nilai koefisien regresi Fasilitas sebesar -0,063 dan mempunyai nilai yang negatif. hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel Fasilitas maka akan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT sebesar -0,063.

d. Koefisien regresi pelayanan sikap *Frontliner* (x3)

Koefisien regresi pelayanan sikap *Frontliner* sebesar 0,064 dan mempunyai nilai yang positif. hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel pelayanan sikap *Frontliner* maka akan berpengaruh meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT sebesar 0,064.

5. Uji Parsial (uji t)

Berikut ini hasil perhitungan Uji-t disajikan pada tabel dibawah ini

Tabel 4.17 Hasil Uji-t

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.	Keterangan
Jangkauan akses lokasi	1,955	1,984	0,054	Tidak Signifikan
Fasilitas	-0,248	1,984	0,804	Tidak Signifikan
sikap pelayanan <i>Frontliner</i>	7,679	1,984	0 000	Signifikan

sumber: data primer yang diolah, 2020

keterangan:

a. Jangkauan Akses Lokasi

Ho: tidak ada pengaruh jangkauan akses lokasi terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

H1: ada pengaruh jangkauan akses lokasi terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

Berdasarkan tabel nilai sig $0,054 \geq 0,05$ maka, Ho di terima atau secara parsial jangkauan akses lokasi tidak berpengaruh signifikan.

b. Fasilitas

Ho: tidak ada pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

H1: ada pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

Berdasarkan tabel nilai sig $0,804 \geq 0,05$ maka, H_0 di terima atau secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh signifikan.

c. Sikap Pelayanan *Frontliner*

H_0 : tidak ada pengaruh sikap pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

H_1 : ada pengaruh sikap pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

Berdasarkan tabel nilai sig $0,000 \leq 0,05$ maka, H_1 di terima atau secara parsial sikap pelayanan *Frontliner* berpengaruh secara signifikan.

6. Uji Simultan (Uji F)

Pada F tabel diketahui $df_{1_{k-1}}$ dan $df_{2_{n-k}} = 97$. Maka nilai F tabel sebesar 3,09. Berikut ini hasil perhitungan Uji-f disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18 Hasil Uji-f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,100,459	3	700,153	34,048	,000 ^b
	Residual	1,974,131	96	20,564		
	Total	4,074,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Jangkauan Akses Lokasi

sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Pada hasil ujia F pada tabel 4.18 di atas, diperoleh F-hitung 34,048, yang artinya menunjukkan bahwa secara simultan jangkauan akses lokasi , Fasilitas, dan pelayanan sikap *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

7. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Hasil perhitungan dengan bantuan software SPSS diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu jangkauan akses lokasi , Fasilitas, pelayanan sikap *frontliner* berkontribusi bersama sama sebesar 51,6% terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia. Sedangkan 48,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.