

## ANALISIS DESKRIPTIF TENTANG TINGKAT KEPUASAN PESERTA PESANTREN MAHASISWA UNISBA

<sup>1</sup>Fitroh Hayati <sup>2</sup>Ayi Sobarna <sup>3</sup>Mira Maesaroh

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Bandung, Jl. Ranggugading No 8 Bandung 40116

e-mail: <sup>1</sup>fitroh@yahoo.com, <sup>2</sup>ayi\_sobarna@yahoo.com, <sup>3</sup>miramaesaroh25@gmail.com

**Abstrak** Semakin banyaknya perguruan tinggi yang bermunculan menjadikan calon mahasiswa akan semakin banyak pilihan. Pilihan calon mahasiswa akan jatuh kepada perguruan tinggi yang memberikan kepuasan dalam pelayanan. Menghadapi situasi ini, setiap perguruan tinggi ditantang untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik seiring dengan upaya mencapai visi masing-masing Universitas Islam Bandung (Unisba), sebagai perguruan tinggi yang memiliki visi melahirkan lulusan yang memiliki kompetensi sebagai mujahid, mujtahid, dan mujaddid, mendapat tantangan tersebut. Untuk itu, Unisba perlu memberikan pelayanan terbaik termasuk dalam kegiatan pesantren mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap unsur-unsur kepuasan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* pelayanan pesantren mahasiswa pada tahap pendaftaran, upacara pembukaan, sarana dan prasarana asrama, keamanan dan pelayanan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode survey jenis *cross-sectional survey*. Responden berjumlah 262 diambil secara purposif dari populasi 2262 peserta pesantren mahasiswa. Standar deviasi 0,04%, yang berarti tingkat kepercayaan terhadap hasil survey ini adalah 96%. Tingkat kepuasan tertinggi dirasakan peserta (dengan skor 1-5) dalam hal kehadiran petugas pendaftaran sebesar 3,54, disusul kemudian oleh kemudahan dalam mengetahui gelombang pesantren (3,51), kemudian kecukupan waktu antara pemberian informasi ke pelaksanaan pendaftaran (3,40), dan kepuasan terendah adalah ketamahan petugas pendaftaran (2,07).

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*.

### 1. Pendahuluan

Dalam Kerangka Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2013-2017, Universitas Islam Bandung (Unisba) telah menetapkan tujuan, kunci keberhasilan, kegiatan strategis dan program strategis berdasarkan visi-misi yang dibangun di atas nilai-nilai yang diusung. Unisba merupakan perguruan tinggi Islam yang mengusung nilai-nilai *mujahid*, *mujtahid*, dan *mujaddid*. *Mujahid* artinya pejuang yang tidak mengenai kata menyerah dan putus asa untuk membela kebenaran dan menegakkan kalimat Allah dan kemuliaan Islam. *Mujtahid* artinya pemikir atau peneliti, penemu teori-teori baru untuk memecahkan masalah dalam kehidupan. Sedangkan *mujaddid* artinya pembaharu, inovator, yang berupaya melestraikan nilai-nilai lama yang baik dan menggali nilai-nilai baru yang lebih baik. Ketiga nilai yang diusung Unisba ini dalam perkembangannya sering disingkat menjadi 3M.

Nilai-nilai tersebut kemudian menginspirasi visi Unisba menjadi perguruan tinggi Islam yang mandiri, maju, dan terkemuka dengan salah satu misinya menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang kompeten. Kompetensi yang dimaksud, bagi lulusan Unisba, bukan saja kompetensi sesuai dengan keahlian pada program studi atau bagian masing-masing, melainkan juga kompetensi sebagai