

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS PADA PELAYANAN TATA USAHA KEPADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU)

Oleh

Arif Imannudin

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan Tata Usaha kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Adapun instrument pengumpulan data berupa kuesioner dengan sampel penelitian adalah mahasiswa pada Fakultas Ekonomi UIR dengan jumlah responden 98 orang.

Dari hasil penelitian, analisis regresi dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 menunjukkan bahwa nilai R-Square (R^2) sebesar 0,587 artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Tata Usaha kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau sebesar 58,70%, sedangkan sisanya 41,30% dipengaruhi oleh faktor atau variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan (X) dengan nilai $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ atau $t\text{-hitung} = 11.685 > 1.985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan Tata Usaha kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.