

Abstrak

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP

Oleh: Reinaldo Da Costa Vilela (1111177044)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan Kualitas Layanan Akademik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP terhadap Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP serta mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap tingkat kepercayaan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2017.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif-verifikatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berskala likert. Dengan sampel yang ditetapkan oleh responden sebanyak 85 orang Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Secara umum kualitas layanan pada Universitas Sangga Buana YPKP, berada pada kategori cukup baik. Namun demikian masih dijumpai kategori terendah dari kualitas layanan yakni sub variabel **daya tanggap** (*Responsiveness*) dengan kategori Cukup Baik dan sub variabel jaminan dengan kategori Cukup Baik. Hal ini diakibatkan karena responden merasa keluhannya tidak ditanggapi secara maksimal dan tidak merasa terjamin karena atas masalah biaya kuliah setiap individu. Hal tersebut merupakan penilaian responden yang diukur berdasarkan dimensi – dimensi yang dimiliki oleh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kinerja dimensi kualitas layanan tertinggi berada pada dimensi mengenai bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*).

Berdasarkan pengujian hipotesis parsial (uji t) variabel X terhadap Y diperoleh hasil bahwa secara parsial keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, hal ini dikarenakan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ masing-masing variabel independen tersebut lebih besar sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, sementara bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, hal ini dikarenakan hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian hipotesis simultan diperoleh hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ signifikansi (*pvalue*), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepercayaan Mahasiswa USB YPKP.

Dari hasil analisis tersebut di atas maka ditemukan bahwa: Management Universitas Sangga Buana YPKP lebih mengintegrasikan karyawan-karyawan sehingga bisa bekerja maksimal dalam hal memberikan kualitas layanan yang maksimal untuk meningkatkan rasa kepercayaan Mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Tingkat kepercayaan