

ABSTRAK
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada
Fakultas Teknik Program Studi S1 Teknik Sipil
Universitas Kristen Maranatha Bandung

Kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh konsumen, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia pelayanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian pelayanan yang berkualitas guna memperoleh kepuasan maupun kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari lima unsur dimensi, yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

Dalam penelitian ini peneliti melihat adanya hubungan sebab dan akibat (*kausal*) dimana dalam penelitian ini ada yang disebut variabel independen dan variabel dependen. Dimana kualitas pelayanan pada Fakultas Teknik Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha Bandung dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*).

Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha Bandung yang masih sedang dalam masa pendidikan strata satu dari tahun 2007-2016 sebanyak 325 mahasiswa. Kemudian pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling* dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 77 responden mahasiswa.

Hasil penelitian berdasarkan persamaan regresi linier berganda menghasilkan $Y = -0.244 + 0.381 X_1 + 0.417 X_2 + 0.167 X_3 + -0.062 X_4 + 0.092 X_5$. Koefisien determinasi yang dihasilkan R^2 total sebesar 0,760 artinya variasi variabel (Y) dijelaskan oleh variasi variabel (X) sebesar 76% dan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model regresi ini. Kemudian dari hasil uji F diperoleh kesimpulan bahwa secara bersama-sama kelima faktor sebagai variabel bebas (X) berpengaruh positif terhadap variabel terikat (Y). Kemudian dari hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh dari lima unsur dimensi penentu kualitas pelayanan, hanya ada dua unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Tetapi pada kenyataannya unsur-unsur yang paling besar mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Program Studi S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha Bandung yaitu hanya *reliability* dan *responsiveness*, sedangkan ketiga unsur lainnya yaitu *assurance*, *emphaty* dan *tangible* hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT
Effect of Service Quality on Student Satisfaction At Faculty of Engineering
S1 Civil Engineering Program
Maranatha Christian University of Bandung

Customer satisfaction is very much determined by the quality of service desired by consumers, so that universities as a providers of education services should emphasize the provision of quality services in order to obtain satisfaction and trust students and society at large. Quality of service itself consists of five elements of dimension, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

In this research, the researcher see the causal relationship (causal) where in this research there is independent variable and dependent variable. Where the quality of service at the Faculty of Engineering Civil Engineering Studies Program of Universitas Kristen Maranatha Bandung is reviewed by its influence on student satisfaction. The analysis technique used is multiple regression analysis technique.

This research used primary data source, which is done by using questionnaire data collection technique. Population in this research is all student of S1 Civil Engineering Department Universitas Kristen Maranatha Bandung which is still in the period of education of strata one from year 2007-2016 counted 325 student. Then the sampling was done by using incidental sampling technique by using slovin formula and obtained sample of 77 respondents.

The results of research based on multiple linear regression equation yield $Y = -0.244 + 0.381 X_1 + 0.417 X_2 + 0.167 X_3 + -0.062 X_4 + 0.092 X_5$. The coefficient of determination produced by Rsquare total is 0,760 meaning that variation of variation (Y) is explained by variation of variable (X) equal to 76% and the rest of 24% influenced by other factor that did not found in this regression model. Then from the results of the F test obtained the conclusion that together the five factors as independent variables (X) have a positive effect on the dependent variable (Y). Then from result of hypothesis test by partially obtained from five element dimension of service quality determinant, there are only two element which have significant effect to student satisfaction, so it can be concluded that student satisfaction can be influenced by elements of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. But in fact, the elements that most affect student satisfaction on the quality of services provided by the Faculty of Engineering Civil Engineering University S1 Maranatha Bandung Civil Engineering are reliability and responsiveness, while the other three elements which are assurance, emphaty and tangible did not take a significant effect on satisfaction college student.

Keywords : Service Quality & Student Satisfaction

