

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa LP3I dan menganalisis factor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa LP3I khususnya semester 4 dan 6.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,271 X1 + 0,197 X2 + 0,201 X3 + 0,316 X4 + 0,165 X5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Kampus LP3I perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the dimensions in the quality of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect the satisfaction of LP3I students and analyze the most dominant factors in influencing student satisfaction. Population in this research is student of LP3I especially semester 4 and 6.

Based on the result of research, the regression equation is obtained as follows: $Y = 0,271 X1 + 0,197 X2 + 0,201 X3 + 0,316 X4 + 0,165 X5$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, the multicollinearity free regression model, no heteroscedasticity, and normal distribution. Individual sequence of each of the most influential variables is assurance variable with regression coefficient of 0.316, then tangible with regression coefficient of 0.271, followed by responsiveness with regression coefficient of 0.201, and reliability with regression coefficient of 0.197 while the variable with the lowest effect is empathy with regression coefficient of 0.165. The LP3I campus needs to retain elements that are already well valued by customers and need to improve on things that are still lacking.

Keywords: service quality, tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness, assurance, empathy (concern), consumer satisfaction.