

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

<sup>1</sup>Iis Torisa Utami, <sup>2</sup>Afie Asiana Nindyastuti

<sup>1</sup>Akademi Sekretari Budi Luhur  
email: iis.torisautami@budiluhur.ac.id

<sup>2</sup>Akademi Sekretari Budi Luhur  
email: afieasiana@yahoo.co.id

## *Abstract*

*According the results of multiple linear correlation test is known that T-test (partial) obtained service quality variable tangible (X1) t count 2.844 with signification < 0.05 (sig.0.006). The indication have been partially influenced signification with student satisfactory. The empathy variable (X2) t count 0.308 with signification > 0.05 (sig.0.759). The indication have notbeen partially influenced signification with student satisfactory. The Variable responsiveness (X3) t count 1.249 with signification > 0.05 (sig.0.217) and The indication have notbeen partially influence signification with student satisfactory. The variable reliability (X4) t count 2.243 with signification > 0.05 (sig.0.029). The indication have been partially influence signification by student satisfied. The variable assurance (X5) t count 1.790 with signification > 0.05 (sig.0.079) The indication have not been partially signification with student satisfactory, while the result of multiple linear correlation is known F-test (simultaneously) obtained F count 20.832 with signification 0.000. It has been caused by the signification 0.000 < 0.05 and it can be stated together affect to student satisfaction. The Conclusion results analysis had been shown that the better service quality will be the higher the level of student satisfaction. The variable could have been affected with the level of student satisfaction. The service secretarial academic Budi Luhuris tangible and reliability variabel while the form of service is felt satisfieldwith the form of service in the form of delivery clear and accurate information through social mediato makes student Akademi Sekretari Budi Luhur.*

**Keywords:** *Student Satisfaction, Service Quality*

## **Abstrak**

Berdasarkan hasil uji korelasi linier berganda uji T (parsial) di dapatkan kualitas layanan variabel tangible (X1) t hitung sebesar 2,844 dengan signifikansi < 0.05 (Sig. 0.006) hal ini berarti secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; Variabel Empaty (X2) t hitung 0.308 dengan signifikansi > 0.05 (sig.0.759) hal ini berarti secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; variable responsibility (X3) t hitung 1,249 dengan signifikansi > 0.05 (Sig.0.217) hal ini berarti secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; variabel Reliability (X4) t hitung 2.243 dengan signifikan < 0.05 (sig.0,029) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; variable assurance (X5) t hitung 1,790 dengan signifikan > 0.05 (sig.0.079) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil uji korelasi linier berganda uji F (Simultan) didapat F hitung 20.832 dengan signifikansi 0.000. karena signifikansi (0.000) lebih kecil dari (0.05) maka dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa, dan variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademi Sekretari Budi Luhur adalah variable tangible dan reliability, sedangkan bentuk pelayanan yang

membuat mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur merasa puas adalah bentuk pelayanan berupa penyampaian informasi yang jelas dan akurat melalui sosial media.

**Kata kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan