

ABSTRAK

MUHAMMAD ANWARI, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Muh. Syarif, Drs. Ec., M.Si. dan Fathor AS, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Administrasi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura yang berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan memakai uji F (simultan) dan uji t (parsial).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,777 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 77,7%, sedangkan sisanya 22,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan uji F Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. Berdasarkan uji t diketahui bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan Kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

MUHAMMAD ANWARI, the influence of administrative service quality on students satisfaction. (Study on students of faculty of economic, University of Trunojoyo Madura). Advisor I: Dr. H. Muh. Syarif, Drs. Ec., M.Si. Advisor II: Fathor AS, SE., MM.

The purpose of the study is to determine the influence of Administrative Service Quality Variables that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on students satisfaction of Faculty of Economic, University of Trunojoyo Madura.

Research approach used is quantitative, means a positivism philosophy based study in which purpose is to test hypothesis set. Samples used are students of Faculty of Economic, University of Trunojoyo Madura as much as 100 respondents. Sampling collection method used is *simple random sampling*. Validity and reliability test are used as the instrument testing, while data analysis technique applied for hypothesis testing is multiple linear regression and descriptive analysis by applying F test (simultaneous) and t test (partial).

Results of study show that the value of *adjusted R Square* for 0,777 means the amount influence of independent variable on dependent variable is 77,7%, while the remaining of 22,3% is influenced by another variable outside this study. Based on F test, Service Quality that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously and significantly influence the students' satisfaction of Faculty of Economic, University of Trunojoyo Madura. Based on t test, Service Quality that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially and significantly influence the students' satisfaction of Faculty of Economic, University of Trunojoyo Madura.

Keywords : Service Quality, Physical Evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and students satisfaction.