

ABSTRAK

Rosyita Widiastuti. NIM 3402180287. “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Fakultas Pertanian Universitas Galuh)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I) dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari registrasi, perkuliahan, sampai mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, sarana prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada pencitraan dari perguruan tinggi tersebut. Maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh; bagaimana pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh; bagaimana pengaruh Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Galuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan metode kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Analisis regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji F. Dengan analisis koefisien korelasi berganda diperoleh angka sebesar 0,89 dimana berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi termasuk ke dalam kategori sangat kuat dan mempunyai arah yang positif antara Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa. Untuk analisis koefisien determinasi sebesar 79,21% dan sisanya 20,79% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan uji statistic regresi linier berganda memperoleh hasil $Y = -9,26 + 0,23X_1 + 0,45X_2$. dan yang terakhir berdasarkan uji F F_{hitung} diperoleh 195 dan F_{tabel} diperoleh 3,11 dimana hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} ($195 > 3,11$) maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan pada Mutu Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa. Diharapkan Fakultas Pertanian Universitas Galuh mempertahankan dan memperhatikan mutu pelayanan dan sarana prasarana pada mahasiswa sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Sarana Prasarana dan Kepuasan Mahasiswa