

ABSTRAK

KHOIRUNNISA, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey*, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta angkatan 2015 dan 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 120 orang. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan hasil pengujian dapat diketahui nilai *Asymp. Sig* nilai residual dari keseluruhan variabel adalah 0,200. maka dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga keseluruhan data dianggap normal. Persamaan regresi yang dihasilkan antara X1 dengan Y adalah $\hat{Y} = 15,755 + 0,399X_1$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil thitung 4,890 > ttabel 1.65810 untuk kualitas pelayanan (X1) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan persamaan regresi yang dihasilkan antara X2 dengan Y adalah $\hat{Y} = 24,272 + 0,367X_2$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil thitung 4,174 > ttabel 1.65810 untuk citra (X2) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra dan kepuasan mahasiswa (Y). Kemudian persamaan regresi yang dihasilkan antara X3 dengan Y adalah $\hat{Y} = 21,484 + 0,269X_3$. Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi parsial (uji t) dan didapatkan hasil t hitung 4,008 > t tabel 1.65810 untuk fasilitas (X3) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan mahasiswa (Y). Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,168 untuk kualitas pelayanan, 0,129 untuk citra dan 0,120 untuk fasilitas. Maka dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 16,8%, citra sebesar 12,9%, dan fasilitas sebesar 12,0%, dan sisanya ditentukan oleh variabel lain.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas.

ABSTRACT

KHOIRUNNISA, *The Influence of Service Quality, Image and Facilities on Student Satisfaction at Jakarta State University.*

*This research was conducted at the Jakarta State University, for 6 months from January to June 2018. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, image and facilities on student satisfaction at the Jakarta State University. The research method that the researchers used was the survey method, the population used was all students of the Jakarta State University class of 2015 and 2016. The sampling technique used was a Purposive sampling technique of 120 people. Test requirements analysis, namely the normality test using the Kolmogorov Smirnov test with the test results can be known as the value of *Asymp. Sig* the residual value of the whole variable is 0.200. it can be concluded that the value is greater than 0.05 so that the overall data is considered normal. The resulting regression equation between X_1 and Y is $\hat{Y} = 15.755 + 0.399 X_1$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.890 > t$ table 1.65810 for service quality (X_1) thus it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality and student satisfaction (Y). While the regression equation produced between X_2 and Y is $\hat{Y} = 24,272 + 0,367 X_2$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.174 > t$ table 1.65810 for images (X_2) can thus be concluded that there is a positive and significant effect between image and student satisfaction (Y). Then the regression equation produced between X_3 and Y is $\hat{Y} = 21.484 + 0.269 X_3$. Then the partial regression coefficient test (t test) and the results obtained t count $4.008 > t$ table 1.65810 for facilities (X_3) can thus be concluded that there is a positive and significant influence between facilities and student satisfaction (Y). The coefficient of determination obtained is 0.168 for service quality, 0.129 for and 0.120 for facilities. Then it can be concluded that student satisfaction is determined by service quality of 16.8%, image of 12.9%, and facilities of 12.0%, and the remainder is determined by other variables.*

Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, Image and Facilities.*