

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Persepsi Mahasiswa tentang Pengaruh Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI”. Masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh mutu layanan bidang sarana dan prasarana. Bertujuan untuk mengetahui gambaran yang nyata mengenai mutu layanan bidang sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FPTK UPI. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar kepada 96 mahasiswa sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di FPTK UPI dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3,43 dan mutu layanan bidang sarana dan prasarana di lingkungan FPTK UPI termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata skor sebesar 3,51. Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 0,786 yang menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel berada pada tingkat hubungan tinggi. Adapun hasil uji signifikansi yaitu  $12,320 > 1,661$  atau  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka artinya bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan dengan persamaan linier yaitu :  $\hat{Y} = 9,661 + 0,806 X$ , ini berarti bahwa setiap ada perubahan pada satu unit variabel X maka akan diikuti oleh perubahan variabel Y sebesar 0,806. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI. Adapun yang perlu ditingkatkan dari mutu layanan yaitu daya tanggap pelayanan sedangkan dari segi kepuasan mahasiswa yaitu pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana untuk aktivitas mahasiswa.

Kata kunci : Mutu Layanan, Kepuasan Mahasiswa

## **ABSTRACT**

*The research titled “ Student Perceptions of Influence Quality of Service Infrastructures of the Student Satisfaction in FPTK UPI”. The Problem in this research is how satisfied students are influenced by the quality of infratructure and facilities services. Aims to find out the true picture regarding the quality of service infrastucture and facilities to the satisfaction of student in the neighborhood FPTK UPI. This research method is descriptive method with quantitative approach. The technique of collecting data using questionnaires that were distributed to 96 students as the study sample. The result show that student satisfaction in the high category with an average score of 3.43 and quality of services in environmental infrastructure FPTK UPI included in the high category with an average score of 3.51. The correlation coefficient between variables X and Y is equal to 0.786 which shows that the correlation between the two variables are at high-level relations. The results of the significance test that is  $12,320 > 1,661$ , it means that the correlation coefficient between variables X and Y are significant with linear regression analysis equation namely :  $\hat{Y} = 9,661 + 0,806 X$ , this means that any change in one unit variable X will be followed by a change of variable Y for 0,806. It is concluded that there is a positive and significant relationship of Quality of Service Infrastructures on Student Satisfaction in FPTK UPI. The need to improve on the quality of service that is the responsiveness of the service while in terms of student satisfaction is the fulfillment of infrastructure for student activities.*

*Keyword : Quality Service, Student Satisfaction*