

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang aktual dan jelas mengenai mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebarakan kepada 97 orang mahasiswa sebagai sampel penelitian.

Hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan *Weighted Mean Score* (WMS), mewujudkan bahwa mutu layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung termasuk kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,83 dan kepuasan mahasiswa termasuk kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,66.

Hasil uji normalitas terhadap distribusi data mewujudkan bahwa variabel X dan variabel Y berdistribusi normal, selanjutnya analisis data menggunakan statistik parametrik. Analisis korelasi menggunakan *Pearson Product Moment*, diperoleh koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 0,79 yaitu menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel berada pada tingkat hubungan kuat. Adapun hasil uji signifikansi dengan uji-t diperoleh $t_{hitung} = 12,559$ dan diketahui $t_{tabel} = 1,671$ jika dibandingkan yaitu $12,559 > 1,671$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung.. Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi. Hasil uji koefisien determinasi yaitu bahwa mutu layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 62,41% sedangkan sisanya 37,59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Begitu juga hasil analisis regresi diperoleh persamaan $\hat{Y} = 25,55 + 0,552 X$, artinya bahwa mutu layanan akademik yang dilakukan oleh karyawan akademik yakni dosen akan meningkat 0,552 terhadap kepuasan mahasiswa dengan arah perubahan positif.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang kuat antara mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini dapat dibuktikan secara statistik. Adapun saran dari penelitian ini yaitu karyawan akademik diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa serta sarana penunjang bagi kegiatan kemahasiswaan tersebut.