

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK
TERPIKAT SAMBAS**

Uray Januaryy ¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 1

H. Machroes Effendy., S.E., M.Sc.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang dilakukan oleh Politeknik Terpikat Sambas dengan melihat perbandingan antara persepsi dengan harapan, serta untuk mengetahui sejauhmana peran serta layanan dalam menjelaskan kepuasan Mahasiswa Politeknik Terpikat Sambas, baik secara simultan maupun secara parsial. Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut dilakukan analisis deskriptif dan analisis linear berganda. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden Mahasiswa Politeknik Terpikat Sambas melalui penarikan sampel dengan teknik stratified sampling.

Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa terjadi perbedaan (gap), dimana harapan responden lebih besar bila dibandingkan dengan persepsi mereka setelah membeli jasa Politeknik Terpikat Sambas. Bila dilihat secara simultan maka kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, secara parsial dimensi dimensi Bukti Fisik dan dimensi Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Politeknik Terpikat Sambas*

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: -