

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN
ILMU PENDIDIKAN PERSADA KHATULISTIWA
KABUPATEN SINTANG**

AGUS KURNIAWAN¹

Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura
Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan mahasiswa di STKIP Persada Khatulistiwa Kabupaten Sintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STKIP Persada Khatulistiwa Kabupaten Sintang yang berjumlah 2990 orang. Penentuan sampel menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Penarikan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan didapat sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi *software Special Package for Statistic Science (SPSS)* versi 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STKIP Persada Khatulistiwa Kabupaten Sintang, 2) Citra berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STKIP Persada Khatulistiwa Kabupaten Sintang, 3) Kualitas pelayanan dan citra (secara simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STKIP Persada Khatulistiwa Kabupaten Sintang, yaitu sebesar 51,3% yang artinya kualitas pelayanan dan citra memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepuasan

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalimantan Barat 78124. Email: bee_hoen@yahoo.com