

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sektor perguruan tinggi menjadi salah satu komponen penting yang menentukan kepuasan mahasiswa yang berdampak pada kehadiran di masa yang akan datang dan rekomendasi jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan STIE Mahardhika dan mencari variabel faktor yang lebih dominan dan penyusun faktor terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan Analisis Faktor. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Faktor untuk mengetahui kontribusi dari setiap indikator variabel kualitas pelayanan. Sampel yang diambil adalah mahasiswa kelas reguler AR-21. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui terbentuk 4 Faktor mewakili 18 variabel yang dianalisis, yaitu Faktor pertama Kemudahan dan Fleksibel, Faktor kedua Informasi dan Komunikasi Kualitas, Faktor ketiga Fasilitas dan Faktor keempat Citra, yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Mahardhika.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Analisis Faktor

ABSTRACT

The quality of higher education sector services is one of the important components that determine student satisfaction which has an impact on future attendance and recommendations for services provided. This study aims to determine the service quality factors of STIE Mahardhika and look for the more dominant factor variables and factors contributing to student satisfaction using factor analysis. The research method used is Factor Analysis to determine the contribution of each indicator of service quality variables. The samples taken were students of the regular class AR-21. Based on the research results, it can be seen that 4 factors representing 18 variables were analyzed, namely the first factor is Convenience and Flexibility, the second factor is Information and Communication Quality, the third factor is Facilities, and the fourth factor is Image, which have a positive and significant influence on student satisfaction STIE Mahardhika.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Factor Analysis