

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman maupun pengertian tentang kepuasan mahasiswa di STIE Mahardhika Surabaya terhadap perguruan tinggi mereka yang dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan juga peningkatan kualitas bagi suatu perguruan tinggi. Dimana mahasiswa merupakan pelanggan utama bagi penyedia jasa layanan pendidikan. Dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa penulis memilih Harga, Pelayanan dan kenyamanan sebagai variabel bebas yang dinilai dapat mempengaruhi variabel terikat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan agar penelitian mendapatkan data yang jelas, rinci, spesifik. Selain itu tujuan lainnya agar penelitian berjalan sistematis, objektif dan dapat mengetahui hubungan setiap variabel dengan mudah. Populasi penelitian ini ialah mahasiswa aktif STIE Mahardhika Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel tidak acak (*non-probability sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Dalam pengujian data yang didapatkan dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* versi 25. Hasil analisis persamaan regresi diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Harga sebesar 0,255, Pelayanan sebesar 0,272, Kenyamanan sebesar 0,536. Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 56.249 untuk F_{tabel} sebesar 2,70 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka variabel Harga, Pelayanan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t diperoleh t_{hitung} variabel Harga sebesar 3,604, Pelayanan sebesar 3,729 dan Kenyamanan sebesar 5,756 dengan t_{tabel} pada uji t sebesar 1,660. Setiap variabel memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$, maka ketiga variabel Harga, Pelayanan dan Kenyamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dalam hasil pengujian juga didapati jika variabel Kenyamanan merupakan variabel yang dominan dengan nilai t_{hitung} 5,756 lebih besar dibandingkan dengan variabel Harga dan Pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Kenyamanan, Kepuasan Mahasiswa, Perguruan Tinggi

ABSTRACT

This study aims to provide an understanding and understanding of student satisfaction at STIE Mahardhika Surabaya towards higher education which can be used for evaluation and quality improvement for a university. Where students are the main customers for educational service providers. With several factors that can affect student satisfaction, the authors choose Price, Service and convenience as variables that are considered to be able to influence student satisfaction variables. This study uses quantitative research methods with the aim that the research obtains clear, detailed, specific data. In addition, the other goal is to make the research run systematically, objectively and to find out the relationship between each variable easily. The population of this research is the active students of STIE Mahardhika Surabaya. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a total sample of 100 people. In the test data obtained in this study using IBM SPSS Statistic version 25 software. The results of the regression equation analysis obtained the regression coefficient value for the variable Price of 0.255, Service of 0.272, Convenience of 0.536. The results of the F test obtained Fcount of 56,249 for Ftable of 2.70 with a significant value of $0.000 < 0.05$, then the service and convenience variables have a simultaneous effect on student goals. The results of the t-test obtained that the variable tcount Price is 3.604, Service is 3.729 and Convenience is 5.756 with a t-table on the t-test of 1.660. Each variable obtained tcount $>$ ttable with a significant value of $0.00 < 0.05$, then the three variables Price, Service and Convenience had a significant partial effect on student goals. In the test results, it was also found that the Comfort variable is the dominant variable with a t-value of 5.756 which is greater than the Price and Service variable in influencing student satisfaction.

Keywords: Price, Service, Convenience, Student Satisfaction, College