

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS XY DI UNIVERSITAS Z KOTA SEMARANG

Oleh:

Pingka Gusti Fadlilati Robby
Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
e-mail: pingka98@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas XY di universitas Z kota Semarang. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*. Banyaknya sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 mahasiswa. Pengambilan data menggunakan dua alat ukur skala psikologi. Skala kepuasan mahasiswa dengan 25 aitem dan memiliki nilai reliabilitas 0,896 dengan daya beda aitem berkisar 0,333 – 0,717. Skala kualitas pelayanan sejumlah 23 aitem dengan nilai reliabilitas 0,873 dan nilai uji daya beda aitem berkisar 0,314 – 0,627.

Hasil uji hipotesis dilakukan menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan program SPSS versi 21.0. Uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas XY di universitas Z kota Semarang dengan nilai $r_{xy} = 0,778$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Berdasarkan hasil uji hipotesis maka dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima.

Kata kunci: *kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan.*

**THE ROLE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION
FACULTY OF XY IN Z UNIVERSITY OF SEMARANG CITY**

By:

Pingka Gusti Fadlilati Robby
Faculty of Psychology Universitas Islam Sultan Agung Semarang
e-mail: pingka98@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the role of service quality on the satisfaction of XY faculty students at the Z university in Semarang. The method used in this study is quantitative. Sampling in this study using *incidental sampling technique*. The number of samples in this study were 100 students. Data retrieval uses two psychological scale measurement tools. The student satisfaction scale with 25 items and has a reliability value of 0.896 with different items ranging from 0.333 to 0.717. The scale of service quality is 23 items with a reliability value of 0.873 and the value of item difference test power ranges from 0.314 to 0.627.

The results of hypothesis testing are done using the *product moment* with the help of SPSS version 21.0 program. Hypothesis testing in this study shows a positive relationship between the role of service quality on the satisfaction of XY faculty students at Z university in Semarang city with a value of $r_s = 0.778$ with $p = 0.000$ ($p < 0.001$). Based on the results of hypothesis testing it can be said that the hypothesis is accepted.

Keywords: *student satisfaction, service quality.*