

ABSTRAK

Hanin Maghfudi, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan.

Terdapat dua rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu (1) Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya, (2) Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan seberapa besar pengaruh tersebut.

Dalam menjawab rumusan masalah tersebut digunakan pendekatan kuantitatif yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan sejauh mana pengaruh tersebut. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan rumus regresi linier sederhana.

Dari proses analisa tersebut didapatkan nilai signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dan juga pada hasil rumus persamaan regresi di dapat nilai b_1 sebesar $0,322 \neq 0$. Berarti kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sementara pada tabel *coefficients^a* diatas juga didapat rumus persamaan regresi: kepuasan mahasiswa (Y) = $20,751 + 0,322$ kualitas pelayanan dosen (X). sedangkan pada tabel model summary didapat nilai R square sebesar 0,199 atau 19,9% artinya kualitas pelayanan dosen menyumbangkan kepuasan mahasiswa sebesar 19,9%, sedangkan 80,1% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan.