

ABSTRAK

ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISBANK SEMARANG

Oleh :

Nila Navisatus Sholekhah

17.01.55.0053

Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja atau hasil yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan Mahasiswa tinggi apabila nilai yang dirasakan melebihi harapan Mahasiswa. Semakin berkualitas jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pendidikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa semakin tinggi. Dengan mengetahui bagaimana perasaan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dapat membuat smartcampus bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya. Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan KHS dan KRS online terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini adalah berbentuk survey, populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Unisbank Semarang minimal semester 3, pengambilan sampel menggunakan teknik secara acak sebanyak 120 responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS 25, dengan model uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa secara parsial Kualitas layanan KHS berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS. Secara parsial variabel kualitas layanan KRS berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS. Sedangkan hasil simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan KHS dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS.

Kata kunci : kualitas layanan KHS, kualitas layanan KRS, kepuasan layanan

ABSTRACT

Student Satisfaction is a form of feeling someone who has experience performance or results that have met his expectations. Student satisfaction is high if the perceived value exceeds student expectations. The higher the quality of services provided by educational institutions, the higher the satisfaction felt by students. By knowing how students feel about the quality of services provided, smartcampus can maintain and improve its quality. The purpose of this study was to analyze the effect of online KHS and KRS service levels on student satisfaction. This research is in the form of a survey, the population in this study are students of the Faculty of Information Technology Unisbank Semarang at least semester 3, sampling using random techniques as many as 120 respondents. Data analysis used multiple linear regression. The data were processed using SPSS 25, with a model of the t test, F test, and determinant coefficient (R^2). This study found that partially KHS service quality has a positive effect on satisfaction with KHS and KRS services. Partially, the KRS service quality variable has a positive effect on KHS and KRS service satisfaction. While the simultaneous results can be concluded that the service quality of KHS and service quality have an effect on the satisfaction of KHS and KRS services together.

Keywords: KHS service quality, KRS service quality, service satisfaction

Pembimbing



Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.Si.
NIDN. 0620106502