

ABSTRAK

Jusni, 105720416313 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar, skripsi program studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.* di bimbing oleh Moh Aris Pasigai, sebagai pembimbing I, Muh.NurRasyid Sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik, Keandalan dan Daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis unismuh Makassar untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis unismuh Makassar.

Penelitian ini di laksanakan pada fakultas ekonomi dan bisnis unismuh Makassar, dengan sebanyak 98 orang sebagai sampel di ambil secara *purposive* dan *accidental sampling*. Analisis data yang di gunakan adalah secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan alat analisis Regresi Linter Berganda.

Dari hasil pembahasan dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda antara variabel dari kualitas layanan akademik, kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap (*Responsiveness*), bukti fisik (*Tangible*), dan keandalan (*Reabilitas*) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, Hal ini di karenakan Sig. 0.000 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Serta didapatkan nilai F hitung sebesar 12.854 yang lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2.70. yang berarti bahwa bukti fisik, keandalan dan daya tanggap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan besar nilai R yaitu 0.539. Hal ini berarti besarnya pengaruh bukti fisik, keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis adalah sebesar 53.9% sementara sisanya sebesar 46.1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap.