

ABSTRAK

Susianti, 105611114320 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar, skripsi program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar.

Penelitian ini di laksanakan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik unismuh Makassar, dengan sebanyak 92 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 Linier Sederhana.

Dari hasil pembahasa dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Hasil uji hipotesis kualitas layanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiwa (Y) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Serta didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 8.998 yang lebih besar dari dari t_{tabel} yaitu 1.986 yang berarti bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan besar R Square yaitu 0.452. Hal ini pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiwa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik adalah sebesar 45,2% sementara sisanya sebesar 54,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Dengan demikian hipotetis penelitian dapat di terima atau dengan kata lain H_a di terima dan H_o di tolak.

Kata Kunci: Kualitas Layana, Kepuasan Mahasiswa