

ABSTRAK

Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan program perguruan tinggi.Kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan rasa kepuasan terhadap mahasiswa.Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember melalui beberapa indikator yakni bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Data dikumpulkan dengan menggunakan seperangkat kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas untuk 81mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.Sampel penelitian menggunakan non probability sampling dengan metodenya melalui accidental sampling total 415 responden. Data dikelola menggunakan SPSS 23 for windows, dan dianalisis dengan regresi linear berganda.Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*)berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara hasil uji F atau simultan sebesar 12,664 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan uji determinasi adalah 0,422yang berarti 42,2%kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sedangkan 57,8% di pengaruhi variabel lain.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

In the implementation of universities must be equipped with various facilities to support the success of universities program goals. Good service quality will provide a sense of satisfaction towards students. In this research to measure student's satisfaction of Faculty of Economics Force 2014 Muhammadiyah University of Jember through some indicator that is tangible, responsiveness, reliability, empathy (emphaty), assurance (assurance). Data were collected using a questionnaire that tested the validity and reliability for 81 students from the Faculty of Economics of the Generation 2014 University of Muhammadiyah Jember. The sample of research using non probability sampling with its method through accidental sampling total are 415 respondents. Data was managed using SPSS 23 for windows, and analyzed by multiple linear regression. From the result of multiple linear regression test indicate that tangible, assurance variable have positive effect to student satisfaction, while reliability variable have negative effect to student's satisfaction, and for responsiveness variable, empathy (empathy) has no significant effect on student satisfaction. While the result of F test or simultaneous equal to 12,664 with significance smaller than 0,05. This means that all variables influence together towards student satisfaction. while the determination test is 0.422, which means 42.2% student satisfaction influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, while 57.8% in influencing other variables.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and student satisfaction.*