**ABSTRAK**

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASA KONSUMEN PADA JASA PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA KAMPUS II

Oleh :

SALMAN RISMANTO

12051042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus II. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan beberapa observasi serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari perhitungan uji F diperoleh F hitung 6,519 ≥ F tabel 1,401 dengan nilai p sebesar 0,000 ≤ 0,05. Selain itu nilai *Adjusted R Square* yang diketahui sebesar 0,218 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 21,8%. Dan dari hasil uji t diketahui bahwa secara parsial, variabel daya tanggap dan empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dengan perhitungan t hitung variabel bukti fisik 2,142 ≥ t tabel 1,984 dan nilai t hitung empati 2,344 ≥ t tabel 1,984.

Kata Kunci : *Kualitas, Jasa dan Kepuasan.*

**ABSTRACT**

DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY ANALYSIS OF EFFECT ON THE LEVEL OF CUSTOMER SERVICE GRATIFICATTION OF FACULTY OF ECONOMIC EDUCATION IN YOGYAKARTA MERCU BUANA UNIVERSITY CAMPUS II

Oleh :

SALMAN RISMANTO

12051042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

YOGYAKARTA

This study aimed to analyze the effect dimensions of service quality to customer satisfaction at the Faculty of Economics, University of MercuBuana Yogyakarta Campus II . This research data obtained from the questionnaire (primary ) and some observations and literature. The results showed that the physical evidence variable ( X1 ) , reliability ( X2 ) , responsiveness ( X3 ) , assurance ( X4 ) , and empathy ( X5 ) simultaneously no significant effect on customer satisfaction ( Y ) . From the test calculations obtained F FF count ≥ 6.519 1.401 table with a p-value of 0.000 ≤ 0.05 . In addition the value of Adjusted R Square is known of 0.218 which means that the influence of independent variables on the dependent variable was 21.8 % . And from the t test results are known that partially , responsiveness and empathy variables have a significant influence on the dependent variable . With the calculation of the variable t ≥ t responsiveness 2,142 1,984 tables and 2,344 empathy t value ≤ t table 1.984 .

Keywords : *Quality , Service and Satisfaction.*