

Skripsi Sarjana  
Program Studi Manajemen  
Semester Ganjil 2014/2015

**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA DI BATAM**

NPM : 1041096  
Suherdianata

Abstrak

Globalisasi membawa dampak besar pada seluruh bidang pembangunan termasuk bidang pendidikan. Perguruan tinggi di Indonesia khususnya untuk Kota Batam, baik berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal tetapi juga berbagai institusi perguruan tinggi ditingkat internasional. Semakin banyak perguruan tinggi yang beroperasi maka semakin mendorong perguruan tinggi untuk mampu memberikan kualitas layanan sebaik mungkin dengan ekspektasi mahasiswa dengan meningkatkan kualitas layanan dari perguruan tinggi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan universitas terhadap kepuasan mahasiswa di Batam.

Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang menjalani program studi di universitas yang ada di Batam yaitu : Universitas Batam (UNIBA), Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA), Universitas Internasional Batam (UIB), dan Universitas Putera Batam (UPB). Dengan jumlah sampel yang dapat dianalisis sebanyak 465 sampel. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah regresi sederhana dan analisis regresi ganda.

Hasil regresi menunjukkan variabel *Service Quality : non-academic aspects, academic aspects, program issues, reputation* dan *access* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Batam.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, *Non-academic Aspects, Academic Aspects, Program Issues, Reputation, Access*

**UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM**

---

*Bachelor Degree Paper  
Management program of study  
Odd Semester 2014/2015*

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS  
STUDENT SATISFACTION IN BATAM**

NPM : 1041096  
Suherdianata

*Abstract*

*Globalization brings a huge impact on all areas of development including education. Universities in Indonesia especially for the city of Batam, either public or private status is not only competing with local universities but also a wide range of higher education institutions at the international level. More and more colleges that operate are more encouraging universities to be able to provide the best possible quality of service to the students' expectations by improving the quality of service of the university. The purpose of this study was to analyze the influence of the quality of university services for student satisfaction in Batam.*

*This study used a non-probability sampling method. Samples were students undertaking courses at universities in Batam, namely: Universitas Batam (UNIBA), Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA), Universitas Internasional Batam (UIB), and Universitas Putera Batam (UPB). Number of samples that can be analyzed as many as 465 samples. The statistical method used to test the research hypothesis is simple regression and multiple regression analysis.*

*The regression results indicate variables Service Quality: non-academic aspects, academic aspects, the program issues, reputation and access significant effect on student satisfaction in Batam.*

*Key words : Service Quality, Student Satisfaction, Non-academic Aspects, Academic Aspects, Program Issues, Reputation, Access*