

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara individu (parsial) dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4) dan *Tangible* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widya Kartika Surabaya.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, karena menggunakan angka sebagai data yang diolah dengan statistik menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari mahasiswa melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 195 orang. Teknik yang digunakan adalah *Random Sampling*.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert* dan model Regresi Linear Berganda dan analisis koefisien determinasi berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji secara simultan (uji F) dan uji secara parsial (uji t).

Berdasarkan uji F diketahui bahwa variabel-variabel *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4) dan *Tangible* (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widya Kartika, hal ini dapat dilihat dari $F_{hitung} 24,461 > F_{tabel} 2,26$. Berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel *Emphaty* (X_4) menghasilkan nilai signifikansi (α) $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti variabel *Emphaty* (X_4) mempunyai pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel *Reliability* (X_1) menghasilkan nilai α $0,130 > 0,05$, *Responsiveness* (X_2) menghasilkan nilai α $0,443 > 0,05$, *Assurance* (X_3) menghasilkan nilai α $0,990 > 0,05$ dan *Tangible* (X_5) menghasilkan nilai signifikansi α $0,396 > 0,05$. Itu berarti, keempat variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widya Kartika Surabaya.