

ABSTRAK

Alyya Najla Muchtar, 24071119146. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kulaitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

Universitas, sebagai lembaga pendidikan tinggi, memiliki tanggung jawab mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta membentuk melek sosial pada mahasiswa agar mampu menganalisis, mengembangkan opini, dan meningkatkan pengetahuan yang kritis dan reflektif. Tujuan utamanya adalah menciptakan mahasiswa yang dapat memberikan kontribusi positif sebagai generasi penerus bangsa. Evaluasi kualitas layanan akademik di Fakultas Komunikasi dan Informasi menitikberatkan pada faktor-faktor seperti kemudahan, ketepatan, kecepatan, keandalan, dan keramahan dalam sikap pelayanan. Penelitian ini fokus pada penilaian kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan dampaknya di Fakultas Komunikasi dan Informasi.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan jumlah populasi 1139 mahasiswa aktif di Fakultas Komunikasi dan Informasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Probability Sampling* dengan total 91 responden kreteria tertentu.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Layanan Akadmek dikategorikan pada kriteria persentase “Baik”, hasil dari Kepuasan Mahasiswa dalam karegori “Baik”. Hasil koefisien determinasi, yaitu terdahapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan nilai koerlasi pengaruh kualitas layanan akdemik terhadap kepuasan mahasiswa dalam kategori kuat. Kesimpulan bahwa layan akademik yang efektif dapat mengubah perilaku mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Interaksi.

ABSTRACT

Alyya Najla Muchtar, 24071119146. *The study's title is "The Impact of Academic Service Excellence on Student Satisfaction".*

The university, as a higher education institution, has the responsibility to develop science and technology and to form a social enlightenment in students to be able to analyze, develop opinions, and enhance critical and reflective knowledge. The primary goal is to create students who can make a positive contribution as the successor generation of the nation. Evaluation of the quality of academic services at the Faculty of Communication and Information focuses on factors such as ease, accuracy, speed, reliability, and hospitality in the attitude of service. The research focuses on assessing the quality of academic services, student satisfaction, and their impact on the Faculty of Communication and Information.

The method used in this research is a descriptive study method with a quantitative approach. Data analysis techniques in this study are using primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires with a total population of 1139 students active in the Faculty of Communication and Information. The sampling technique used was Probabilitiy Sampling with a total of 91 criteria respondents.

The results of the research showed that the quality of academic services was categorized according to the percentage criterion of "Good", resulting from student satisfaction in the category "Well". The conclusion that effective academic treatment can change student behavior.

Keywords: *Quality of Academic Service, Student Satisfaction, Interaction.*