

## ABSTRAK

Perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting dan strategis sebagai agen pembangunan terkait dengan tanggung jawab untuk mempersiapkan generasi masa depan yang berkualitas. Perkembangan pendidikan dan tingkat pendapatan masyarakat menambah kesadaran masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik menjadi semakin tinggi, sehingga dengan biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan. Persaingan yang ketat antar perguruan tinggi dewasa ini mendorong setiap perguruan tinggi untuk memberikan layanan terbaik kepada mahasiswanya, termasuk didalamnya Universitas Telkom. Penelitian ini didasari hasil survey pendahuluan terlihat bahwa mahasiswa belum sepenuhnya puas terhadap layanan yang diberikan pihak Magister Manajemen Universitas Telkom. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketimpangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa yang masih belum mampu dipenuhi oleh pihak Magister Manajemen Universitas Telkom baik secara kualitas layanan yang pernah dijanjikan sebelumnya maupun berdasarkan citra institusi yang pernah didengar oleh mahasiswa mengenai Magister Manajemen Universitas Telkom.

Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dimana penelitian ini termasuk kedalam *exploratory studies*, sedangkan ditinjau dari metode yang dilakukan, penelitian ini termasuk penelitian survey. Jumlah sampel sebanyak 181 orang dilakukan dengan menggunakan teknik sampel Simple Random Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif, dengan menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple regresional analisis*). Analisis antar variable menggunakan analisis koefisien korelasi Rank Spearman untuk mengukur kuat tidaknya hubungan antar variable. Pengujian kekuatan pengaruh melalui pengujian hipotesis.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 21.72% dengan signifikansi sebesar 0,000. Sementara citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 12.32% dengan signifikansi sebesar 0,000, kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 20.80% dengan signifikansi sebesar 0,000.

**Kata Kunci** : kualitas layanan, citra institusi, kepuasan.