

ABSTRAK

Persepsi merupakan proses yang sangat individual berdasarkan kebutuhan, nilai-nilai, dan harapan setiap orang itu sendiri. Persepsi dapat tumbuh dari interaksi yang datang melalui interpretasi kesan-kesan sensoris dari lingkungan sekitar. Kualitas layanan merupakan salah satu kegiatan yang mampu menumbuhkan sebuah persepsi seseorang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa asosiatif (statistik). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Non-Probability sampling* jenis *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 94 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi pearson dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pengaruh persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Terapan Telkom University berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *cicil.co.id*. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis bahwa $t_{hitung} (10,372) > t_{tabel} (1,986)$. Berdasarkan nilai koefisien korelasi pearson (r) sebesar 0,734, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara Persepsi Mahasiswa dengan Kualitas Layanan. Berdasarkan koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 53,9%. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa memberikan pengaruh terhadap Kualitas Layanan, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh faktor variabel lain selain Kualitas Layanan yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Persepsi, Kualitas Layanan, Cicil.co.id*