

## ABSTRAK

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, kualitas layanan yang baik menjadi perhatian bagi perusahaan yang ingin tetap eksis, terutama perusahaan dibidang jasa seperti perguruan tinggi (PT) di Indonesia. Lembaga dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, identifikasi terhadap karakteristik kualitas layanan, tentu saja dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Salah satu unit pendukung yang ada di perguruan tinggi swasta seperti IM Telkom adalah sekretariat Administrasi Bisnis. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis dari angkatan 2008 sampai dengan angkatan 2011. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *quota sampling* dan *simple random sampling* dan metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa sub variabel jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan sub variabel empati merupakan faktor paling berpengaruh sebesar 1,692 atau secara parsial dengan menggunakan metode koefisien beta x zero order sebesar 0,218 atau 21,8%, sedangkan sub variabel keandalan, daya tanggap dan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara uji determinasi adalah 0,464 yang berarti 46,4% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sedangkan 53,6% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.