

ABSTRAK

Siti Agustina. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa di Kantin UIN Antasari Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya pembenahan terhadap fasilitas kantin Univ yang ada di Kampus UIN Banjarmasin dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumennya. Selain itu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas fasilitas dan kualitas pelayanan kantin juga bervariasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yaitu sebanyak 11.150 orang. Sampel sebanyak 99 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan: kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Demikian juga apabila fasilitas yang dimiliki oleh Kantin UIN Antasari meningkat, maka kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.