

ABSTRAK

Siti Rahmah. 2017. *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah. Pembimbing (I) Rahman Helmi, S.Ag., MSI, (II) Hj. Inawati Mohammad Jainie Jarajap, MA.

Kata Kunci: Kualitas, jasa, kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertolak dari ketatnya persaingan antara institusi pendidikan. Perguruan tinggi berbasis nilai keislaman mulai dilirik sebagai pilihan dalam meningkatkan kualitas SDM. Hal ini menimbulkan keharusan untuk melakukan diversifikasi dan peningkatan kualitas institusi.

Tujuan Penelitian ini untuk mengukur pengaruh kualitas jasa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Di samping itu, untuk mengetahui dimensi yang memberikan kontribusi terbesar dalam terciptanya kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian lebih lanjut dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi dalam pengambilan kebijakan.

Penelitian ini bersifat lapangan dengan metode kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan SPSS.

Melalui teknik analisis kuantitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*, variabel kualitas pendidikan, variabel pengajaran, dan variabel bimbingan mahasiswa berada pada tingkat baik, sedangkan variabel fasilitas kampus pada tingkat cukup baik. Secara keseluruhan kualitas jasa berada pada taraf baik. *Kedua*, variabel kepuasan mahasiswa berada pada tingkatan cukup puas. *Ketiga*, dari empat variabel independen yang diteliti hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan, yaitu variabel fasilitas kampus dan variabel bimbingan mahasiswa, sedangkan variabel kualitas pendidikan dan variabel pengajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Keempat*, variabel independen yang diteliti berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. *Kelima*, variabel fasilitas kampus memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa.