

Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pascasarjana Universitas Terbuka pada unit program belajar jarak jauh (UPBJJ) Mataram

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20407422&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana (Pps) Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial indikator berdimensi keterandalan (reliability), responsiveness dan assurance tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan Pps-UT pada UPBJJ Mataram belum memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Selanjutnya, pada indikator tangibles dan empathy secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari ke lima indikator tersebut, dimensi empathy memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana UT pada UPBJJ Mataram. Secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa Pps-UT pada UPBJJ Mataram