

## Abstrak

### KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BEASISWA DI UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh :  
Dony Prasetya Putra

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keandalan (*Reliability*). 2) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*). 3) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keyakinan (*Assurance*). 4) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari empati (*Emphaty*). 5) Mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan beasiswa di Universitas Lampung ditinjau dari keberwujudan (*Tangible*) Penelitian ini menguji Variabel Independen (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible*) terhadap Variabel Dependen (*Kepuasan Mahasiswa*) pada Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 17,976, variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 20,025, variabel *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar -0,961, variabel *Empaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 0,634, variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dimana nilai t hitung sebesar 1,212. Secara keseluruhan Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai F hitung sebesar 159,102 lebih besar dari F tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan.

## Abstract

### SCHOLARSHIP STUDENTS SATISFACTION ON SERVICES IN UNIVERSITY LAMPUNG

by:

Dony Prasetya Putra

The purpose of this study was to 1) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of reliability .2) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of responsiveness. 3) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of belief. 4) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of empathy. 5) Knowing how the level of student satisfaction with service scholarship at the University of Lampung in terms of tangible. This study examines the Independent Variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible) against Dependent Variables (Student Satisfaction) in the Bureau of Academic and Student Affairs, University of Lampung.

These results indicate that the calculation of results showed that the variables of Reliability effect on student satisfaction, where the value t count equal to 17.976, variable responsiveness effect on student satisfaction, where the value t count equal to 20.025, variable Assurance has no effect on student satisfaction, where the value t count equal -0.961, variable Empaty no effect on student satisfaction, where the t value of 0.634, tangible variable has no effect on student satisfaction, where the t value of 1.212. Overall Calculation shows that the variable quality of service have the value of 159.102 F count larger than F table, so it can be concluded that the Quality of Service influential variable on student satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Services.