

ABSTRAK

Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa. Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Pelayanan yang bermutu juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen itu sendiri, dimana konsumen disini ialah mahasiswa maupun mahasiswi dari perguruan tinggi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik yang dimiliki oleh Prodi Administrasi Bisnis terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling jenis simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 72 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil uji T terdapat 2 variabel yang berpengaruh yakni variabel *Responsiveness* (daya tanggap) dan variabel *Tangible* (bukti fisik), sedangkan variabel *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji F adalah Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (kehandalan) , *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) , *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Kepuasan Mahasiswa