

ABSTRAK

Agus Priono, NIM 7133341007 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, dan Ekspektasi Karir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: 1) Kualitas pelayanan terhadap kelengkapan fasilitas, 2) Kualitas pelayanan terhadap ekspektasi karir, 3) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, 4) Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa, 5) Ekspektasi karir terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *expost facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa tahun angkatan 2015 Jurusan Pendidikan Ekonomi UNIMED. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Teknik pengumpulan data berupa angket menggunakan skala *Likert*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan hasil persamaan: $X_2 = 0,380X_1 + 0,639\varepsilon_1$; $X_3 = 0,200X_1 + 0,557\varepsilon_2$ dan $X_4 = 0,999X_1 + 0,200X_2 + 0,505X_3 + 0,620\varepsilon_3$. Uji hipotesis menunjukkan hasil koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kelengkapan fasilitas sebesar 0,380 dengan nilai t sebesar 3,105 pada taraf signifikan 0,003. Kualitas pelayanan terhadap ekspektasi karir sebesar 0,200 dengan nilai t sebesar 2,155 pada taraf signifikan 0,044. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,999 dengan nilai t sebesar 2,681 pada taraf signifikan 0,000. Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,218 dengan nilai t sebesar 2,115 pada taraf signifikan 0,039. Ekspektasi karir terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,505 dengan nilai t sebesar 6,730 pada taraf signifikan 0,000.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kelengkapan fasilitas dapat diterima. 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap ekspektasi mahasiswa dapat diterima. 3) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima. 4) Terdapat pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima. 5) Terdapat pengaruh ekspektasi karir terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Ekspektasi Karir, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

Agus Priono, NIM 7133341007 The Effects Of The Service Quality, Completeness of Facilities, And Career Expectations, On College Student Satisfaction Of Majoring Education Economics In Faculty Economics State University Medan.

This study aims to investigate the effects of: 1) the service quality, on the completeness of facilities, 2) the service quality on the career expectations, 3) the service quality on college student satisfaction 4) completeness of facilities on college student satisfaction, 5) career expectations on college student satisfaction.

This research was quantitative research with ex post facto method. The population in this research was the college students of majoring education economics in faculty economics state university medan. The sampling technique was the proportional random sampling technique and the sample consisted of 100 students. The data were collected through a questionnaire with Likert scale.

The analysis technique in this research is path analysis with the results of the equation: $X_2 = 0,380X_1 + 0,639\varepsilon_1$; $X_3 = 0,200X_1 + 0,557\varepsilon_2$ dan $X_4 = 0,999X_1 + 0,200X_2 + 0,505X_3 + 0,620\varepsilon_3$. Hypothesis test showed the result of path coefficient of service quality, on the completeness of facilities of 0,380 with a t value of 3,105 at a significant level of 0,003. the service quality on the career expectations of 0,200 with a t value of 2,155 at a significant level of 0,044. the service quality on college student satisfaction of 0,999 with a t value of 2,681 at a significant level of 0,000. completeness of facilities on college student satisfaction of 0,218 with a t value of 2,115 at a significant level of 0,039. career expectations on the college student satisfaction of 0,505 with a t value of 6,730 at a significant level of 0,000.

Based on result of research that : 1) Effect of the service quality, on the completeness of facilities is acceptable. 2) Effect of the service quality on career expectations is acceptable. 3) Effect of the service quality on college student satisfaction is acceptable. 4) Effect of completeness of facilities on college student satisfaction is acceptable. 5) Effect of career expectations on college student satisfaction performance is acceptable.

Keywords: The Service Quality, Completeness Of Facilities, Career Expectations, and College Student Satisfaction