

ABSTRAK

Perguruan tinggi swasta saat ini dihadapkan pada keputusan yang sulit, selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri lainnya, ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi yang sekarang saling berlomba-lomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) bernuansa Kedirgantaraan yang diselenggarakan oleh Yayasan TNI Angkatan Udara Adi Upaya (YASAU), berlokasi di kawasan pangkalan TNI Angkatan Udara Adisutjipto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, pada bagian pelayanan akademik Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa ITDA Yogyakarta dengan menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu, daya tanggap, kehandalan, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan kuisioner (angket) dan survey sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi yang kuat pada variabel daya tanggap dengan nilai 0,672, nilai korelasi 0,734 pada variabel kehandalan dan variabel bukti fisik memiliki korelasi yang paling kuat dengan nilai korelasi 0,805. Variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), dan bukti fisik (X3) secara simultan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai Sig. 0,256 untuk variabel daya tanggap, nilai Sig. 0,000 untuk variabel kehandalan, dan nilai Sig.0,000 untuk variabel bukti fisik. Angka Koefisien determinasi atau adjusted R square yang di hasilkan oleh dua model sebesar 0,647 dan 0,709. Indikator yang digunakan dalam penentuan model terbaik adalah nilai adjusted R square yang memiliki nilai paling besar, sehingga model kedua dipilih, artinya variabel bebas yaitu bukti fisik dan kehandalan secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa sebesar 70,9% Dari penjelasan diatas, H2 dan H3 pada hipotesis dinyatakan diterima yang berarti Adanya Hubungan yang positif dan signifikan variabel kehandalan (Reliability) dan bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta dan H1 pada hipotesis dinyatakan ditolak yang berarti tidak adanya Hubungan yang positif dan signifikan variabel daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta

Kata Kunci: daya tanggap (Responsiveness), kehandalan (Reliability), bukti fisik (Tangible), Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta.