

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI TEOLOGI ABDIEL**



Disusun Oleh :

El Pranata Yuda Risman

20.D1.0112

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

ABSTRAK

Pendidikan adalah komponen yang menjadi dasar dalam perkembangan sumber daya manusia. Pendidikan tinggi teologi merupakan salah satu pendidikan tinggi tertua yang ada di Indonesia, bahkan jauh lebih tua daripada pendidikan agama. Perguruan tinggi yang memberikan kualitas layanan yang baik pada mahasiswa akan menciptakan lingkungan yang baik, aman dan nyaman untuk menjadi sebuah ruang belajar. Sekolah Tinggi Teologi Abdiel merupakan sebuah perguruan tinggi yang sudah lama berdiri sejak tahun 1967 dan menjadi salah satu Sekolah Tinggi Teologi Kristen tertua di Jawa Tengah.

Dalam menilai kualitas suatu organisasi, terdapat keterkaitan positif antar 5 dimensi pembentuk kualitas layanan (berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan) dengan tingkat kepuasan pelanggan. Karena apa yang dianggap sudah baik oleh kampus belum tentu diterima dengan baik dan memuaskan bagi mahasiswa. Maka pihak kampus perlu mengevaluasi melalui persepsi mahasiswa selaku pelanggan mereka. Evaluasi ini nantinya akan menjadi strategi mereka dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang disajikan oleh perguruan tinggi.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan 5 dimensi pembentuk kualitas layanan