

## ABSTRAK

**Ulfa Rasikah, NPM : 71200312113, Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan, Dibimbing Oleh : Dr. Supar wasesa.,S.E.,M.M Sebagai Pembimbing I, dan M. Tahir.,S.E.,M.M Sebagai Pembimbing II, Skripsi 2024.**

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi. Pada saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Biro Administrasi Akademik UISU. Populasi sampel pada penelitian adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UISU. Metode penentuan sampel menggunakan metode slovin dengan total sampel 90 orang. Teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian menggunakan kuesioner yang berisikan sejumlah pertanyaan. Pengujian instrument didapatkan kuesiner valid dan reliabel untuk digunakan sebagai alat uji pada penelitian. Hasil penelitian menunjukkan variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan sebesar 64,8% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan konsumen, mahasiswa**

## ABSTRACT

**Ulfa Rasikah, NPM: 71200312113, Title: *The Influence of Employee Performance and Quality of Academic Administration Services on Student Satisfaction (Case Study at the Faculty of Economics and Business) UISU Medan, Supervised by: Dr. Supar Wasesa., S.E., M.M as Supervisor I, and M. Tahir., S.E., M.M as Supervisor II, Thesis : 2024.***

The quality desired by students determines student satisfaction, so quality assurance is a top priority for every university. Currently, it is used as a benchmark for higher education's competitive advantage. This research aims to determine the effect of employee performance and the quality of service provided on student satisfaction at the UISU Academic Administration Bureau. The sample population in the research was students from the economics and business faculty at UISU. The sampling method used the Slovin method with a total sample of 90 people. The data analysis technique was carried out using multiple linear regression analysis using the SPSS application. The research instrument used in the study was a questionnaire, which contained a number of questions. Instrument testing showed that the questionnaire was valid and reliable for use as a test tool in research. The research results show that employee performance and service quality variables have a positive and significant effect on student satisfaction. The coefficient of determination test results showed that 64.8% of student satisfaction was influenced by employee performance and service quality.

**Keyowrd: Quality of Service, employee performance, customer satisfaction, Student**