

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DAN
KEPERCAYAAN KEPADA TENSIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS**

Lucy Chairael,SE,MSi,Ph.D, Ratnawati Rafliis,MM,Ak,CA, Yunita Anggraini

Universitas Dharma Andalas, Universitas Dharma Andalas, Universitas Dharma Andalas

Email korespondensi: lucy.chairoel@unidha.ac.id

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu adanya kualitas pelayanan yang optimal dan berkualitas agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah populasi 580 orang mahasiswa, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang mahasiswa dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel ialah Teknik *Simple Random Sampling* dimana responden diambil secara acak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara bersama-sama juga mempengaruhi secara individu. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan akan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dharma Andalas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Mahasiswa*

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AND TRUST
IN STUDENTS ON STUDENT SATISFACTION
S1 DHARMA ANDALAS UNIVERSITY MANAGEMENT**

Lucy Chairael, SE, MSi, Ph.D, Ratnawati Rafliis, MM, Ak, CA, Yunita Anggraini

Dharma Andalas University, Dharma Andalas University, Dharma Andalas University
Correspondence email: lucy.chairoel@unidha.ac.id

ABSTRACT

To increase student satisfaction, it is necessary to have an optimal and quality service in order to increase student trust and satisfaction. This study aims to determine whether the quality of service of education personnel and trust in tendik affect the satisfaction of undergraduate students of Management at Dharma Andalas University. This type of research is quantitative with a population of 580 students, the number of samples taken is 100 students using the Slovin formula. The sampling technique is the Simple Random Sampling Technique where the respondents are taken randomly. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of service and trust affect student satisfaction together also affect individually. The need to improve service quality and trust will make the biggest contribution to student satisfaction at Dharma Andalas University.

Keywords: *Service Quality, Trust, Student Satisfaction*