

ABSTRAK

Salah satu masalah umum yang sering di hadapi oleh perusahaan atau organisasi nirlaba di bidang jasa adalah masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu, tidak jarang banyak perusahaan yang berusaha meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di terapkan organisasi atau perusahaan selama ini. Pemberi jasa harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dari segi pelayanan sehingga mereka merasa puas, tentu saja dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, keandalan ketanggapan, jaminan dan empati. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji seberapa besar kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan referensi FE UNDIP.

Dari penelitian ini di harapkan dapat di ketahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan referensi FE UNDIP. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang pernah berkunjung ke perpustakaan referensi FE UNDIP. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan menggunakan analisis linear berganda.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. sementara hasil uji F atau simultan sebesar 16,702 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan uji determinasi adalah 0,442 yang berarti 44,2 % kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sedangkan 45,8 % di pengaruhi variabel lain.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan mahasiswa.