

## ABSTRAK

### PENGARUH PELAYANAN SEKRETARIAT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

#### Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Univesitas Sanata Dharma Yogyakarta

Willy Ampulembang Diantika  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta 2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan sekretariat sudah seperti apa ke mahasiswa Fakultas Ekonomi. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan di sekretariat Fakultas Ekonomi serta untuk mengetahui apakah pelayanan sekretariat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Data diperoleh dengan cara membagikan kuisioner ke mahasiswa Fakultas Ekonomi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi sederhana. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanam di sekretariat Fakultas Ekonomi termasuk dalam kategori “baik” sedangkan kepuasan mahasiswa sudah termasuk dalam kategori “tinggi”. Penelitian ini juga menunjukkan pelayanan sekretariat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF THE SECRETARIAT SERVICE ON STUDENT  
SATISFACTION**

**A Case Study In Secretariat of The Faculty of Economics Sanata Dharma  
University Yogyakarta**

Willy Ampulembang Diantika

University of Sanata Dharma

Yogyakarta 2017

The aim of this study is to find out about the influence of the secretariat services on students satisfaction at the Faculty of Economics Sanata Dharma University This research is also conducted to know the service level of the secretariat of the Faculty of Economics This type of research is a case study on the students of Faculty of Economics, University of Sanata Dharma Yogyakarta. The sample consists of 100 students of the three study programs Data obtained by distributing questionnaires to students of Faculty of Economics. The data analysis technique used to test the hypothesis is a simple regression. The results of this study indicate that the service on the secretariat of the Faculty of Economics is in the “good” category while the students' satisfaction is in the “high” category. This research also shows that the secretariat service has positive and significant influence on student's satisfaction.

Keywords: Service, Satisfaction