

ABSTRAK

Nama : Elvira Rose Agave Purba
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Pelayanan dan
Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi
Kasus Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Malikussaleh

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, kepuasan pelayanan, kualitas kerja terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai fakultas. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey. Sampel penelitian diambil secara *purposive sampling* dari mahasiswa aktif yang berinteraksi langsung dengan pegawai fakultas. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja, kepuasan pelayanan, dan kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kinerja pegawai dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Kerja, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

*Name : Elvira Rose Agave Purba
Study Program : Management
Title : The Effect of Work Discipline, Service Satisfaction and
Work Quality on Student Satisfaction Case Study of
Employees of the Faculty of Economics and Business,
Malikussaleh University*

This study aims to analyze the effect of work discipline, service satisfaction, work quality on student satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University. Student satisfaction is an important indicator in assessing the quality of service provided by faculty employees. The research method used is a quantitative with a survey approach. The research sample was taken by purposive sampling of active students who interact directly with faculty employees. Data were collected through questionnaires that were arranged based on indicators of each variable. Data analysis was performed using multiple linear regression. The results showed that work discipline, service satisfaction, and work quality had a positive and significant effect on student satisfaction, both partially and simultaneously. These findings confirm the importance of improving employee performance in creating an academic environment that supports student satisfaction.

Keywords: Work Discipline, Service Satisfaction, Work Quality, Student Satisfaction.