

## ABSTRAK

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Ruang Baca Matematika Menggunakan Analisis Regresi Logistik (Studi Kasus pada Mahasiswa Statistika FMIPA UNP)

Oleh : Novia Marliani

Ruang baca matematika merupakan ruang baca khusus jurusan matematika yang menyediakan berbagai pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa. Pelayanan yang diberikan membutuhkan kinerja yang baik agar dapat diterima mahasiswa dengan puas sesuai dengan harapan mahasiswa. Dengan menggunakan analisis regresi logistik dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca matematika. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui model regresi logistik dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca matematika, (2) mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca matematika, (3) mengetahui peluang dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca matematika. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa statistika FMIPA UNP tahun masuk 2013 sampai 2015 yang terdaftar pada semester Juli-Desember 2016. Sampel pada penelitian ini adalah 94 mahasiswa yang diperoleh menggunakan teknik *proporsional Random Sampling*. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel bebasnya adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca matematika adalah daya tanggap, empati dan bukti fisik dengan model:

$$\pi(x) = \frac{\exp(-4,722 + 2,579X_2 + 2,698X_4 + 3,318X_5)}{1 + \exp(-4,722 + 2,579X_2 + 2,698X_4 + 3,318X_5)}$$

Nilai *odds ratio* peubah bebas daya tanggap adalah sebesar 13,185. Artinya kecenderungan mahasiswa puas dengan pelayanan petugas ruang baca matematika yang tanggap 13,185 kali lebih besar daripada pelayanan petugas ruang baca matematika yang tidak tanggap. Nilai *odds ratio* empati adalah sebesar 14,857. Artinya bahwa kecenderungan mahasiswa puas dengan pelayanan empati yang baik 14,857 kali lebih besar daripada pelayanan empati yang tidak baik. Nilai *odds ratio* bukti fisik adalah sebesar 27,609. Artinya kecenderungan mahasiswa puas pelayanan bukti fisik yang tersedia di ruang baca matematika 27,609 kali lebih besar daripada pelayanan bukti fisik yang tidak tersedia di ruang baca matematika.