

ABSTRAK

ERIK HAMSA PUTRA :Persepsi Mahasiswa atas Dimensi Kualitas Pelayanan pada Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonom Universitas Negeri Padang.

PEMBIMBING :Whoyosi Septriazola,SE,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas dimensi kualitas pelayanan pada Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksplorasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan dimensi kualitas pelayanan Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai TCR sebesar 79,40 berada dalam kategori puas. Diketahui persepsi mahasiswa atas dimensi kualitas pelayanan pada Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang menunjukkan sudah puas. Dengan demikian, mahasiswa sudah merasakan kepuasan yang berada pada persentase 61-80% yang dikategorikan puas, hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan di Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang sudah bagus.

Kata Kunci:Pelayanan,Kepuasan, dan Mahasiswa.