

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada PT. Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan dan simultan dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy* dan *Responsiveness* terhadap pelayanan pembayaran UKT pada PT. Bank Rakyat Indonesia studi mahasiswa Universitas Airlangga. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner atau angket, menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Propotional Stratified Random Sampling*. Dari 7.385 sampel mahasiswa Universitas Airlangga mendapat responden sebanyak 100 responden. Uji analisis regresi linear berganda menggunakan uji t dan uji F dengan probabilitas 5% atau 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* mendapatkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy*, dan *Responsiveness* mendapatkan pengaruh lemah terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima variabel independen yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphathy* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal