

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa serta mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan sampel sejumlah 96 mahasiswa. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.0 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara bersama-sama dan parsial terhadap variable kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi variabel yang dominan mempengaruhi variable kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan mahasiswa

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the influence of service quality, facilities, and beliefs together and partially on student's satisfaction as well as to know the dominant variable influence on student satisfaction. The population in this study are students of Management Studies Program of Universitas Wijaya Kusuma Surabaya with sample of 96 students. Data analysis used is multiple linear regression analysis by using software SPSS version 16.0 for windows. The results of this study indicate that the quality of service, facilities, and trust have a significant effect together and partially to the variable of student satisfaction. service quality becomes the dominant variable affect student satisfaction variable.*

***Keywords: service quality, facilities, trust and student satisfaction***