

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan pendidikan di Universitas Diponegoro dengan menggunakan model HEISQUAL (Higher Education Institution Service Quality), yang dirancang khusus untuk mengevaluasi layanan di perguruan tinggi dari perspektif mahasiswa. Model ini terdiri dari tujuh variabel utama: kompetensi pengajaran dosen, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, dukungan karir, keselamatan dan keamanan, serta pengembangan keterampilan mahasiswa. Data dikumpulkan melalui survei kepada mahasiswa Universitas Diponegoro kemudian dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa keselamatan dan keamanan, pengembangan keterampilan mahasiswa, dukungan karir, infrastruktur dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan kurikulum, kompetensi pengajaran dosen, dan manajemen dan staf pendukung tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel HEISQUAL yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan mahasiswa sesuai dengan koefisien regresi yaitu variabel keselamatan dan keamanan (X_6) sebesar 0,215. Selain itu, analisis deskriptif mengidentifikasi bahwa item KE2 dalam variabel pengembangan keterampilan mahasiswa, memiliki rata-rata terendah sebesar 3,9, mengindikasikan adanya area yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas layanan, HEISQUAL, kepuasan mahasiswa, pendidikan tinggi, Regresi Linier Berganda