

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sikap mahasiswa terhadap citra universitas XYZ. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 orang mahasiswa yang berada di sekitar universitas XYZ. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan Uji reliabilitas dan validitas.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan. Kedua variabel persepsi kualitas pelayanan dan sikap mahasiswa memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap citra universitas XYZ, hal ini dibuktikan dengan uji regresi angka R sebesar 0,747 dan koefisien determinasi R Square 0,544 atau 54,4% yang artinya citra universitas XYZ dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dan sikap mahasiswa. Angka *Adjust R Square* adalah 0,544, artinya 54,4% variabel terikat citra universitas dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari persepsi kualitas pelayanan dan sikap mahasiswa, dan sisanya 45,6% (Rumus untuk menghitung koefisien determinasi ialah $r^2 \times 100\%$). Sedangkan sisanya ($100\% - 54,4\% = 45,6\%$) dijelaskan oleh kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani dan memberikan informasi kepada konsumen (mahasiswa), serta kegiatan positif yang diadakan oleh universitas untuk diikuti oleh seluruh fakultas sehingga menghasilkan berbagai macam prestasi yang membanggakan.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Sikap Mahasiswa, Citra Universitas.