**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMBAYARAN UANG KULIAH MAHASISWA**

**UMN PADA BANK BTN CABANG SISINGAMANGARAJA**

**MEDAN**

**SAIPUL RAHMAD SIREGAR**

**143114277**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pembayaran uang kuliah mahasiswa UMN pada bank BTN cabang sisimangaraja Medan. Untuk mengetahui seberapa besar analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pembayaran uang kuliah mahasiswa UMN pada bank BTN cabang sisimangaraja Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muslim Nusantara Al-wasliyah Medan semester VII fakultas ekonomi jurusan manajemen sebanyak 10 % dari 380 yaitu sebanyak 38 orang. Diambil secara acak dengan menggunakan teknik random sampling. Jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 responden, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan pada objek penelitian yang dapat diukur dengan jumlah atau rasio variabel yang digunakan. Instrument pengambilan data menggunakan dokumentasi, angket dan pengamatan langsung kelapangan yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda Y=12,524+0,689x1, yang artinya kualitas pelayanan dan tingkat kepasan mahasiswa. Selanjutnya dilakukan pengujian R square menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,625, artinya kualitas pelayanan dan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 62,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Variabel, Kualitas Pelayanan*,* dan Tingkat Kepuasan.