**ABSTRAK**

Penelitian ini didasarkan pada masalah pokok, yaitu sistem kualitas pelayanan administrasi yang masih rendah. Hal ini diduga disebakan oleh belum dijalankannya secara maksimal sistem pelayanan dan masih terdapat kesenjangan pelayanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.

Pendekatan dalam penelitian ini tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dilihat dari konteks kebijakan publik dan administrasi publik sebagai teori induknya untuk mengembangkan khasanah ilmu administrasi publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey*. Metode penelitian dengan menggunakan prespektif dengan pendekatan kuantitatif yang akan digunkan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan (korelasi) serta pengaruh antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan Mahasiswa (Y) yang diteliti serta data yang diperoleh dan dikumpulkan disusun secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara simultan, pengaruh kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 75,2%. Adapun pengaruh variabel lain (ɛ) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 24,8%. Sedangkan secara parsial, pengaruh kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari lima komponen meliputi : bukti langsung (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 30,9%. Komponen kehandalan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 8,4%, Komponen daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 10,4%, komponen jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 9,9% dan komponen empati (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 15,6%. Dari kelima komponen kualitas pelayanan (X) yang memberikan pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa adalah komponen bukti langsung (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung sebesar 30,9%.

Selanjutnya penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung. Bahwa secara menyuluruh kualitas pelayanan administrasi telah dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**ABSTRACT**

This research is based on the main problem, namely the quality of the administrative service system that is still low. This is allegedly caused by a maximum service system that has not been implemented and there is still a service gap that is given with the expectation of students of the Faculty of Social and Political Sciences UIN Bandung.

The approach in this study about service quality and customer satisfaction (students) is seen from the context of public policy and public administration as the parent theory to develop the repertoire of public administration science.

The research method used is explanatory survey method. Research methods using perspective with a quantitative approach that will be used to determine and explain the relationship (correlation) and the influence between service quality (X) with student satisfaction (Y) studied and data obtained and collected systematically arranged.

The results showed that simultaneously, the effect of administrative service quality (X) on student satisfaction (Y) was 75.2%. The influence of other variables (ɛ) on student satisfaction (Y) amounted to 24.8%. While partially, the effect of service quality (X) consisting of five components includes: direct evidence (X1) has a positive effect on student satisfaction (Y) of 30.9%. The components of reliability (X2) have a positive effect on student satisfaction (Y) of 8.4%, the component of responsiveness (X3) has a positive effect on student satisfaction (Y) of 10.4%, the component of assurance (X4) has a positive effect on student satisfaction ( Y) 9.9% and the empathy component (X5) has a positive effect on student satisfaction (Y) of 15.6%. Of the five components of service quality (X) which have a dominant influence partially on student satisfaction is the direct evidence component (X1) has a positive effect on student satisfaction (Y) of the Faculty of Social and Political Sciences Bandung UIN at 30.9%.

Furthermore, this study can be concluded that the quality of service has a positive effect on the satisfaction of students of the Faculty of Social and Political Sciences UIN Bandung. That all the quality of administrative services has been carried out and carried out in accordance with the expectations of students.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction