

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS LAYANAN LLDIKTI  
WILAYAH I TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN OPERASIONAL  
PERGURUAN TINGGI NEGERI (BOPTN) PROGRAM PENELITIAN PADA  
PERGURUAN TINGGI SWASTA DI LINGKUNGAN LLDIKTI WILAYAH I**

**ABSTRAK**

**RONALD DAMANIK  
NIM 233311010024**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Layanan LLDIKTI Wilayah I Terhadap Pelaksanaan Program Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN) Program Penelitian pada Perguruan Tinggi Swasta di Lingkungan LLDIKTI Wilayah I. Penelitian dilakukan terhadap kepala LPPM Perguruan Tinggi dilingkungan LLDIKTI Wilayah I yang mendapatkan pendanaan hibah. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 110 orang. Dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, maka sampel pada penelitian ini diambil sesuai dengan data yang masuk dan yang telah mengisi kuesioner sebanyak 102 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi, arsip, laporan, penelitian terdahulu dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan data kuantitatif yang diolah dengan program SPSS versi 16, yaitu Uji validitas, uji realibilitas, Uji R Square, Uji t. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan 1) tangibles (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, 2) reliability (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, 3) responsiveness (daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, 4) assurance (jaminan) berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kualitas layanan, 5) empathy (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, 6) keseluruhan faktor secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kualitas Layanan