

SUMMARY

ENAM DIMENSI KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA ESA UNGGUL

Created by Dr. Endang Ruswanti, SE, MM

Subject : PELAYANAN, KEPUASAN, LOYALITAS
Subject Alt : SERVE, SATISFYING
Keyword : Enam Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

Description :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh enam dimensi kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Esa Unggul di Jakarta. Penelitian ini mengambil sampel mahasiswa dari lima fakultas antara lain: ekonomi, psikologi, informatika, fisioterapi, hukum, dan komunikasi. Jumlah sampel sebesar 224 responden terdiri atas wanita 105 dan pria sejumlah 119. Penelitian ini akan menguji pengaruh enam dimensi kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa esa unggul. Lembaga pendidikan tinggi yang menyadari pentingnya pelanggan dalam proses pengambilan keputusan mereka, perlu mengetahui kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Tujuan secara khusus penelitian ini terutama mengidentifikasi enam dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Esa Unggul. Apakah enam dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas mahasiswa secara langsung maupun dimediasi oleh kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan alat analisa Struktural Equation Modeling. Sampel penelitian dipilih dengan purposive sampling yakni mahasiswa semester empat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama enam dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Luaran penelitian pertama, menemukan model enam dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Kedua publikasikan ke Jurnal ilmiah Esa Unggul.

Date Create : 17/11/2016
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Research-0018085411_250216
Collection : 0018085411_250216
Source : LAPORAN AKHIR PENELITIAN HIBAH INTERNAL
Relation Collection Fakultas Ekonomi dan Bisnis
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @2016 LPPM

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor