

## 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