

## Hubungan antara mutu layanan, kepuasan layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut (studi kasus Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IMA) =Correlation of service quality, service satisfaction toward word of mouth communication (case study at Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju)

Mustopa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339170&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara mutu layanan, kepuasan layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut di institusi pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey terhadap 120 responden mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju. Hasil analisis bivariat memperlihatkan (1) Mutu layanan yang dipersepsikan mahasiswa mempengaruhi kepuasan layanan; (2) kepuasan layanan yang dipersepsikan mahasiswa mempengaruhi proses komunikasi dari mulut ke mulut; (3). Mutu layanan mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut; (4) diantara ketiga variabel tersebut, hubungan antara mutu layanan dengan komunikasi dari mulut ke mulut merupakan hubungan yang paling kecil. Sedangkan dari hasil uji secara multivariat (1) ketika ketiga variabel dianalisa bersama-sama, ada hubungan yang signifikan antara mutu layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut (2) mutu layanan yang dipersepsikan mahasiswa berhubungan dengan kepuasan layanan (3) sedangkan mutu layanan tidak mempengaruhi proses komunikasi dari mulut ke mulut; Artinya bahwa mutu layanan merupakan antecedent yang mempengaruhi kepuasan layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut.

.....This research conducted to explore correlation between service qualities, service satisfaction through word of mouth (WOM) communication in educational institution. The research applied quantitative approach by using survey method to 120 students respondents of five majors in Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju. The result of bivariate analysis are: (1) students perceived that service quality influenced service satisfaction, (2) students perceived service satisfaction affected WOM communication process (3) service quality affected WOM communication process (4) among those three correlations and influences, correlation service quality towards WOM communication had the least significant. Whereas, multivariate analysis resulted (1) when three variables were analyzed simultaneously, there was correlation between service satisfaction and WOM communication (2) service quality correlated and influenced students' perceived satisfaction service (3) this means that service quality is the antecedent variable towards service satisfaction and WOM communication variables.