

## Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan word of mouth di perguruan tinggi swasta = Effect of service quality satisfaction and word of mouth in public university

Sisca Aulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414205&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini bertujuan untuk mengidentifikasi model dalam bentuk faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan dan word of mouth (WOM). Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang baik membuat konsumen puas dan akan menceritakan hal-hal positif kepada khalayak. Permodelan faktor-faktor ini dilakukan dengan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor dari service quality dapat mempengaruhi word of mouth. Penelitian ini dilakukan dengan sampel Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara sebanyak 155 responden yang terdiri dari mahasiswa semester dua hingga delapan. Kepuasan dapat menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan dan WOM, dengan koefisien indirrect effect sebesar 0,197. Hal ini berarti bahwa kepuasan dapat menjadi variabel intervening antara kualitas layanan dan WOM, sehingga kepuasan perlu juga diperhatikan untuk meningkatkan WOM mahasiswa UNTAR.

.....This thesis aims to identify the model in the form of the factors that affect the quality of services to satisfaction. The factors used in this study is a good quality service make customers satisfied and will tell positive things to the audience. Modeling these factors was conducted using Structural Equation Model (SEM).

Results of this study concluded that the factors of service quality can influence word of mouth. This research was conducted with a sample of students of the Faculty of Communication Sciences University Tarumanagara as many as 155 respondents consisting of two to eight semester students. Satisfaction can be an intervening variable between service quality and WOM, with effect indirrect coefficient of 0.197. This means that the satisfaction may be an intervening variable between quality of service and WOM, that satisfaction should also be considered to improve student WOM UNTAR.