



LOYALITAS MAHASISWA DI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

INTISARI

Universitas Gajah Mada merupakan salah satu universitas terkemuka di Indonesia. Universitas ini merupakan salah satu universitas yang menyelenggarakan program pasca sarjana, salah satu program pasca sarjana yang diselenggarakan adalah program Magister Management. Dalam proses persaingannya didalam melakukan pelayanan jasa, dibutuhkan suatu terobosan dan inovasi dalam peningkatan pelayanan. Penelitian yang ditujukan kepada MM UGM bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan dari mahasiswa dan pada akhirnya apakah kepuasan dari mahasiswa akan memunculkan sikap loyal dari mahasiswa pada MM UGM.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode atau model SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) untuk mengukur kualitas jasa. Populasi yang diambil merupakan mahasiswa MM UGM Yogyakarta kelas *bilingual* dan kelas internasional, dengan sampel sebanyak 142 mahasiswa. Hasil yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kovarian (Anova) dan data statistik deskriptif.

Berdasarkan analisis data tersebut, hasil menunjukkan bahwa model SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) hanya tiga dimensi yang memiliki pengaruh pada kepuasan mahasiswa, yaitu: dimensi *responsiveness, assurance, dan empathy*, sedangkan dimensi *tangibles* dan *reliability* tidak memiliki pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Pada akhirnya kepuasan mahasiswa akan membawa pengaruh pada loyalitas mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas, SERVQUAL



Pengaruh kualitas layanan pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Magister Manajemen

Universitas

Gajah Mada Yogyakarta

DANUDORO, Stevanus Aryo, Basu Swastha Dharmmesta, Prof., Dr., MBA

Universitas Gadjah Mada, 2008. Diunduh dari <http://eta.repository.ugm.ac.id/>

THE INTELLIGENT
STUDENT

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

LOYALTY IN MAGISTER MANAGEMENT GADJAH
MADA UNIVERSITY YOGYAKARTA

ABSTRACT

Gajah Mada University is one of a well-known university in Indonesia, which organize post graduate program. In competitive process, the university needs a penetration and innovative service. This research dedicated to MM GMU, which has aim to know about the influence of service quality to student satisfy, where is also to know about the influence of students satisfy could emerge or not to students loyalty.

This research use method as follow: SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to account service quality. The populations are bilingual and international students of MM GMU Yogyakarta which has 142 samples. The analysis result used covariant analysis method and statistic descriptive data.

Depend on that data analysis, the result show that SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) only three dimensions have influence to students satisfies, such as: responsiveness, assurance, and empathy dimension, but for tangibles and reliability dimension did not have influence to student satisfy. At least from the analysis result evidence that student satisfy has an influence to the student loyalty.

Keywords: Service quality, Satisfy, Loyalty, and SERVQUAL