

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP *WORD-OF-MOUTH* DI UNIVERSITAS BAKRIE**

Hafidhatul Karimah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa terhadap *word-of-mouth*, dan kualitas layanan terhadap *word-of-mouth*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Data dikoleksi dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenient sampling*. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 90 mahasiswa aktif dari 571 mahasiswa jurusan Akuntansi dan Manajemen di Universitas Bakrie angkatan tahun 2009-2014. Data yang digunakan merupakan data primer yang berasal metode pengumpulan data kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap *word-of-mouth*, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap *word-of-mouth* di Universitas Bakrie.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, *word-of-mouth*, Universitas Bakrie, kuesioner

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STUDENT SATISFACTION
ON WORD-OF-MOUTH IN BAKRIE UNIVERSITY***

Hafidhatul Karimah

ABSTRACT

This purposes of this study are to analyze service quality on student satisfaction, student satisfaction on word-of-mouth, and service quality on word-of mouth. The method used in this study is simple regression analysis. Data is collected by questionnaire. The sampling method is convenient sampling. Sample of this study are 90 active students of 571 students majoring Accountancy and Management in Bakrie University year of 2009-2014. Primary data are used in this study that retrieved from questionnaire. The result of this study indicates that service quality affect student satisfaction, student satisfaction affect word-of-mouth, and service quality affect word-of-mouth in Bakrie University

Key Words : Service quality, student satisfaction, word-of-mouth, Bakrie University, questionnaire