

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana). Data Penelitian merupakan data mahasiswa magister manajemen Kampus Cibubur, data keluhan mahasiswa, data survey mengenai kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Mercu Buana kampus D-Cibubur.

Dalam penelitian ini menggunakan probability sampling, . Dari populasi 232 mahasiswa Probability sampling diambil dengan teknik simple random sampling. Sampel yang akan digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah 147 mahasiswa magister manajemen universitas mercubuana kampus D-Cibubur. Metode analisis diawali dengan uji instrument untuk menguji Validitas dan reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS. Metode analisis tahap dua, alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *structural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari dimensi pada persepsi harga terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Mercu Buana.

*Kata Kunci : Kualitas, Persepsi harga, Kepuasan, Loyalitas*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

This research aims to examine and analyze Influence Educational Service Quality and Price Perceptions of Student Satisfaction and Loyalty In The implication (Student Master of Management in the University of Mercu Buana). Data Research is a master student data management of Cibubur campus, student complaint data, survey data regarding the quality of service, price perceptions, satisfaction and Student loyalty to Mercu Buana University Campus D.

This research using probability sampling. From a population of 232 students drawn Probability sampling with simple random sampling technique. To be used as a sample of respondents in this study were 147 students of master management mercubuana D-Cibubur campus. The method of analysis begins with the test instrument to test the validity and reliability by using the SPSS application. Phase two analysis methods, analysis tools used in this study is structural equation modeling (SEM).

The results showed that the quality of service significantly influence student satisfaction and there is a significant and positive influence on the perception of the dimension of the price of loyalty student of Mercu Buana University.

**Key Word : Quality, Perception, Price, Satisfaction, Loyalty**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA