

## ABSTRAK

*Service quality* merupakan tolak ukur terpenting untuk memenuhi *consumer satisfaction*. *Consumer Satisfaction* akan memberikan dampak positif atau negatif terhadap citra perguruan tinggi. *Service quality* sangat berkaitan dengan *consumer satisfaction*. *Service quality* memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang antara *stakeholder* dengan organisasi.

Dalam bidang pendidikan, segmentasi dapat digunakan untuk mendapatkan informasi yang berguna mengenai karakteristik peserta didik dan menjadikan bahan masukan untuk menyusun program-program akademik yang mengakomodasi keunikan karakter peserta didik.

Obyek riset penelitian ini adalah *service quality*, *consumer satisfaction*, rekomendasi, dan *lifestyle* mahasiswa. Metode riset yang akan dilakukan adalah riset kuantitatif dengan menggunakan dimensi *servqual* dan skala likert

Hasil regresi antara *service quality* dan *consumer satisfaction* adalah *service quality* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *Consumer Satisfaction*. Sementara hasil regresi antara *consumer satisfaction* dengan Rekomendasi adalah *consumer satisfaction* tidak berpengaruh bagi mahasiswa untuk melakukan rekomendasi kepada orang lain untuk kuliah di STMIK-Akademi Bina Insani Bekasi

Berdasarkan hipotesa dan hasil analisa *crosstab* dan uji *chi-square* disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara *lifestyle* yang mereka anut dengan *satisfaction* yang mereka rasakan. Kepuasan tidak dipengaruhi oleh gaya hidup.

Kata Kunci : *Servqual*, Rekomendasi, Gaya Hidup