

## ABSTRAK

### Pengaruh Dimensi Penentu Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Oleh : Titah Haritul Ichwani/2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) pengaruh variabel kepuasan atas metode mengajar terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP. (2) pengaruh variabel kepuasan atas administrasi terhadap loyalitas pada mahasiswa FE UNP. (3) pengaruh variabel kepuasan atas staf pengajar terhadap loyalitas pada mahasiswa FE UNP. (4) pengaruh variabel kepuasan atas prosedur pendaftaran terhadap loyalitas pada mahasiswa FE UNP. (5) pengaruh variabel kepuasan atas infrastruktur terhadap loyalitas pada mahasiswa FE UNP. Penelitian ini bersifat kausatif yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independent dan variabel dependent. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FE UNP yang masih aktif dengan tahun masuk 2007 sampai 2010. Dan teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan induktif melalui analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis menggunakan uji F dan Uji t. Hasil penelitian menunjukkan (1) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan atas metode mengajar terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP, (2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan atas administrasi terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP, (3) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan atas staf pengajar terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP, (4) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan atas prosedur pendaftaran terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP, (5) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan atas infrastruktur terhadap loyalitas mahasiswa FE UNP. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada manajemen FE UNP agar terus meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi kualitas staf, kualitas pelayanan internet, dan kejelasan informasi serta harus terus meningkatkan kealitan pelayanan secara menyeluruh demi mendapatkan kepuasan mahasiswa agar dapat mendorong mahasiswa untuk loyal terhadap FE UNP. Yang mana wujud loyalitas tersebut akan terlihat dengan mengatakan hal yang positif tentang FE UNP, merekomendasikan FE UNP kepada khalayak ramai dan kembali untuk ikut berpartisipasi pada FE UNP.