

ABSTRACT

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Implementasi TQM dan ISO 9001 melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator TQM dilihat dari komitmen top management, penyampaian pembelajaran, fasilitas kampus, norma kesopanan, dan umpan balik dan perkembangan mahasiswa secara serentak melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Data yang diperoleh dari kuisioner dengan jumlah sampel sebesar 86 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi mediasi berganda. Hasil analisis yang diperoleh dari analisis regresi mediasi berganda adalah bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas kampus, norma kesopanan, dan umpan balik dan perkembangan mahasiswa berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan variabel komitmen top management dan penyampaian pembelajaran memerlukan variabel kualitas pelayanan agar mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah variabel norma kesopanan

Kata kunci : 5 Dimensi TQM Implementasi, komitmen top management, penyampaian pembelajaran, fasilitas kampus, norma kesopanan, umpan balik dan perkembangan mahasiswa, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa



ABSTRACT

This study was to analyze the effect of implementation of TQM and ISO 9001 through the quality of service to student satisfaction. Indicator TQM seen from the commitment of top management, the delivery of learning, campus facilities, norms of decency, and student feedback and development simultaneously through the quality of services to satisfaction mahasiswa. The data obtained from a questionnaire with a sample of 86 respondents. Analysis of the data used in this study is the Multiple regression analysis. The results from mediation multiple regression analysis is that there is a positive and significant influence of variables campus facilities, norms of decency, and student feedback and development directly affect student satisfaction while variable commitment of top management and delivery of learning requires service quality variables that affect student satisfaction. The most dominant variable who influence most student satisfaction is a variable norms of decency

Keyword : *5 Dimensions of TQM implementation , the commitment of top management , the delivery of learning , campus facilities , norms of decency , feedback and student development , service quality , student satisfaction*

