

Didit Tri Gunawan. 12221372

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DILOKET IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DAN ALUMNI UNIVERSITAS GUNADARMA
PERIODE 2023-2024

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,
2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal diloket Ijazah dan Tanskrip Nilai terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma Periode 2023-2024 dan untuk mengetahui manakah yang paling dominan mempengaruhi terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online dan kuesioner langsung pada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 24. Analisis ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal diloket Ijazah dan Tanskrip Nilai terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni, dan Komunikasi Interpersonal secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni Universitas Gunadarma Periode 2023-2024.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Mahasiswa dan Alumni*

(x + 67 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2003-2023)