

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CORPORATE AND PLACEMENT* *DEPARTMENT* TERHADAP LOYALITAS MELALUI *SATISFACTION* PADA ALUMNI LP3i DI SURABAYA

Topik yang akan diteliti dalam tesis ini adalah mengenai pengaruh kualitas layanan *Corporate and Placement Departement* terhadap Loyalitas melalui *satisfaction* pada alumni LP3i di Surabaya.

Tesis ini bertujuan untuk (1.) mengetahui pengaruh *Servqual* (kualitas layanan) *Corporate and Placement Department* terhadap kepuasan (*satisfaction*) alumni LP3i di Surabaya, (2.) mengetahui Kepuasan alumni pada *Corporate and Placement Department* berpengaruh terhadap loyalitas alumni pada LP3i di Surabaya, dan (3.) mengetahui *SERVQUAL* (kualitas layanan) *Corporate and Placement Department* LP3i berpengaruh terhadap Loyalitas alumni pada LP3i di Surabaya.

Dalam tesis ini digunakan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini **Convenience Sampling** atau sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan. Dalam memilih sampel, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di LP3i serta kebetulan dia adalah seorang alumni LP3i. pengumpulan data dilakukan pada alumni dilokasi kerjanya, acara alumni gathering, atau diundang ke kampus LP3i Surabaya. Adapun waktu penelitian direncanakan selama 3 (tiga) bulan yang akan dimulai pada bulan maret 2010. Teknik analisa yang digunakan adalah dengan metode *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan (1.) nilai-nilai *Kualitas Pelayanan corporated & placement department* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* alumni LP3i di Surabaya, (2.) nilai-nilai *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas alumni LP3i di Surabaya, dan (3.) nilai-nilai *Kualitas Pelayanan corporated & placement department* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas alumni LP3i di Surabaya.