

Judul : **Pengaruh *Complaint Handling* dan *Service Quality* Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Mahasiswa Universitas Dhyana Pura**

Nama : **Ni Kadek Theresa Putri**

NIM : **22311601006**

Konsentrasi : **Pemasaran**

ABSTRAK

Keberhasilan proses belajar mengajar yang ada di dunia pendidikan saat ini dapat dilihat melalui hasil pembelajaran yang dicapai oleh setiap mahasiswa. Mahasiswa memiliki peran yang sangat penting bahkan dianggap vital didalam sebuah lembaga pendidikan di Perguruan Tinggi. Untuk itu bagaimana menumbuhkan kepercayaan dan mempertahankan kepuasan mahasiswa menjadi poin penting dalam perkembangan sebuah universitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *complaint handling* dan *service quality* terhadap kepercayaan dan kepuasan mahasiswa Universitas Dhyana Pura.

Populasi dalam penelitian ini ialah mahasiswa Universitas Dhyana Pura Angkatan 2020-2023. Sampel diambil menggunakan teknik rumus slovin sebanyak 94 mahasiswa dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) alternatif *Partial Least Square* (PLS).

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, serta kepercayaan memediasi hubungan antara *complaint handling* dan *service quality* dengan kepuasan mahasiswa Universitas Dhyana Pura.

Dengan memahami setiap variabel dan bagaimana pengaruhnya antara yang satu dengan yang lain, universitas bisa menggunakan hasil tersebut untuk tetap mempertahankan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, Undhira harus memperhatikan dengan baik bagaimana menangani komplain yang sesuai dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap mahasiswa.

Kata Kunci : *Complaint Handling*, *Service Quality*, Kepercayaan, Kepuasan

Title : *The Effect of Complaint Handling and Service Quality on Student Trust and Satisfaction Dhyana Pura University*

Name : *Ni Kadek Theresa Putri*

NIM : **22311601006**

Concentration : *Marketing*

ABSTRACT

The teaching and learning process's success in education today can be seen in the learning outcomes achieved by each student. Students play a crucial role and are regarded as vital members of an educational institution in higher education. Therefore, fostering trust and maintaining student satisfaction plays a crucial role in the development of a university. This study aims to determine the effect of complaint handling and service quality on the trust and satisfaction of Dhyana Pura University students.

The population in this study were students of Dhyana Pura University Class of 2020-2023. The sample was taken using the Slovin formula technique of 94 students, and the data analysis technique used was quantitative analysis, using the alternative Structural Equation Modeling (SEM) method Partial Least Square (PLS).

The results of the analysis show that the complaint handling variable has a positive and significant effect on student trust and satisfaction, service quality has a positive and significant effect on student trust and satisfaction, and trust mediates the relationship between complaint handling and service quality with Dhyana Pura University student satisfaction.

Understanding each variable and how it affects one another can help the university maintain student trust and satisfaction. Undhira must pay close attention to how to handle appropriate complaints and provide quality service to each student.

Keywords: *complaint handling, service quality, trust, satisfaction*