

## ABSTRAK

**Intan Marbun, NIM. 7123210026. Pengaruh Fasilitas, Citra, dan Customer Value terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2016.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Fasilitas, Citra, dan *Customer Value* terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dengan populasi sebanyak 300 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 171 mahasiswa dengan menggunakan metode *proportional random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dari hasil uji hipotesis secara simultan Fasilitas, Citra, dan *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, demikian juga secara parsial Fasilitas, Citra, dan *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Besarnya pengaruh variabel Fasilitas, Citra, dan *Customer Value* terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 74,6% yang ditunjukkan dengan *Adjusted R Square* 0,746. Dari hasil penelitian koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,104, variabel citra sebesar 0,130 dan variabel customer value sebesar 0,123. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Fasilitas, Citra dan *Customer Value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Kata Kunci : Fasilitas, Citra, *Customer Value*, Kepuasan Mahasiswa



## ABSTRACT

**Intan Marbun, NIM. 7123210026. The influence of Facilities, Image, and Customer Value to the satisfaction of the Department of Management student at the State University of Medan. Thesis Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan, 2016.**

This study aims to analyze the influence of Facilities, Image, and Customer Value to the Student Satisfaction. The research was conducted on students of Management Faculty of Economics University of Medan with a population of 300 students. The sample in this study were 171 students by using proportional random sampling method. The instrument used in this study is a questionnaire that has been tested for validity and reliability . Data analysis technique used is multiple linear regression. From the results of hypothesis testing simultaneously Facilities, Image, and Customer Value positive and significant impact on student satisfaction, as well as partially Facilities, Image, and Customer Value positive and significant impact on student satisfaction. The magnitude of the effect of variable Facilities, Image, and Customer Value to the Student Satisfaction at 74.6% shown by the Adjusted R Square 0,746. From the research facilities regression coefficient of 0.104, variable image regression coefficient of 0.130 and variable customer value regression coefficient of 0.123. It can be concluded that the facilities, Image and Customer Value has a positive and significant impact on student satisfaction in the Department of Management Faculty of Economics, State University of Medan.

Keywords: Facilities, Image, Customer Value, Students Satisfaction

