

ABSTRAKSI

Dilakukannya penelitian ini didasarkan pada fenomena data (bisnis) yang menunjukkan terjadinya kecenderungan penurunan jumlah mahasiswa baru Prodi S1 Keperawatan FIKKES UNIMUS dari TA 2004/2005 sampai dengan TA 2008/2009 yang tentunya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak manajemen. Selain jumlah mahasiswa baru yang turun, fenomena data juga menunjukkan adanya penurunan komunikasi WOM oleh mahasiswa terhadap pendaftar Prodi S1 Keperawatan UNIMUS padahal peran WOM positif sangat penting bagi penyedia jasa agar konsumen tertarik mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, dilakukan telaah pustaka serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang selanjutnya mengarahkan peneliti untuk mengembangkan empat buah hipotesis dari empat buah konstruk yang diteliti. Hipotesis diuji dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Data empiris yang diperlukan untuk menguji hipotesis diperoleh dari 120 kuesioner yang dibagikan kepada responden mahasiswa Prodi S1 Keperawatan FIKKES UNIMUS.

Hasil pengujian dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa model yang diuji dapat diterima serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap WOM positif, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap komitmen mahasiswa, dan pengaruh komitmen mahasiswa terhadap WOM positif dapat diterima dan dibuktikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, komitmen mahasiswa, WOM positif