

## **ABSTRACT**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di antara mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia. Peserta dalam penelitian ini melibatkan. Metode yang digunakan untuk analisis data adalah Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) guna menguji kevalidan, kehandalan, dan dampak positif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Kata Kunci : Keandalan, jaminan, Nyata, Empati, Responsif