

Vol. 11 No.1 Maret 2015

Volume 11
Nomor 1
2015

Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis

Center for Business Studies - CeBiS
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Fisip - Unpar

J.Adm.Bisnis	Vol. 11	No. 1	Hlm. 1 - xxx	Bandung Maret 2015	ISSN 0216-1249
--------------	---------	-------	-----------------	-----------------------	-------------------

Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis

ISSN 0216-1249

Volume 11, Nomor 1, Tahun 2015

Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) is the biannual scientific journal of Business Administration, published by the Center for Business Studies (CeBiS), Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Parahyangan Catholic University. Jurnal Administrasi Bisnis is issued two (2) times a year, every March and September, which contains essays or research results in Business Administration. Jurnal Administrasi Bisnis aims to disseminate the ideas and scientific analysis in the field of Business Administration. In 2010 JAB has been published on-line at <http://journal.unpar.ac.id/>.

Editor-in-chief **Gandhi Pawitan** *Universitas Katolik Parahyangan*

Editorial boards **Hasan Mustafa** *Universitas Katolik Parahyangan*
Urip Santoso *Universitas Katolik Parahyangan*
Sanerya Hendrawan *Universitas Katolik Parahyangan*
Fransisca Mulyono *Universitas Katolik Parahyangan*
Marihot T. E. Hariandja *Universitas Katolik Parahyangan*
Ferdinand Saragih *Universitas Indonesia*
A.B.M. Witono *President University*
David P.E. Saerang *Universitas Sam Ratulangi*
A.Y. Agung Nugroho *Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*
Kertahadi *Universitas Brawijaya*
Elvira Luthan *Universitas Andalas*

Administration **Staf Cebis**

Published by Center for Business Studies - CeBiS
Business Administration Study Program - FISIP UNPAR

Address Ciumbuleuit 94, Bandung 40141
West Java, Indonesia
Telp : +62 22 2032655 - ext : 342
Fax : +62 22 2035755
Email : cebis@unpar.ac.id
<http://journal.unpar.ac.id/>

Printing *Sebastianus Stevanus*

Reduplication of articles for either teaching or research are permitted provided that the source is clearly cited. For other purposes must obtain permission from the publisher.

Daftar isi

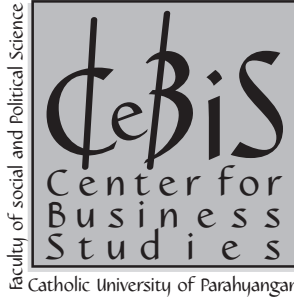
Jurnal Administrasi Bisnis
Volume 11, Nomor 1, Tahun 2015

Editorial	iv
Alfina Hidayah Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT. Asuransi Mitra Pelindung Mustika Bandung	1
Hoang T. Nguyen, Ma'ruf and Jol Stoffers A Growth Model For International Education In Developing Countries	15
Sherlywati Komitmen Organisasional dan <i>Authentic Happiness</i> : Studi Kasus Karyawan Pada Sebuah Organisasi Bisnis Retail di Kota Bandung	33
Naomi Rentha Uli Silaban Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta	61
Kartika Wulandari Analisis Persepsi Pelanggan Atas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang	84

Editorial

Jurnal Administrasi Bisnis
Volume 11, Nomor 1, Tahun 2015

Ada lima artikel yang disajikan pada penerbitan Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 11 Nomor 1 Tahun 2015 ini. Lima artikel ini menyajikan hasil penelitian dalam aspek kualitas layanan, model kerjasama lembaga pendidikan tinggi, psikologi organisasi, dan perilaku konsumen atas kualitas layanan. Artikel pertama, *Alfina Hidayah* menganalisis gap kualitas layanan serta alternatif strategi organisasi berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya. Penulis berikutnya, *Hoang T. Nguyen, Ma'ruf and Jol Stoffers* menyajikan studi kasus model pertumbuhan dari institusi pendidikan tinggi di negara-negara berkembang. Sebagai kasus di teliti universitas di Vietnam dan Indonesia, yang dibandingkan dengan universitas di Australia dan Belanda. *Sherlywati* mengeksplorasi hubungan antara Sumber Kebahagiaan - Authentic Happiness dan Komitmen Organisasional. Pertanyaan utama penelitian adalah apakah sumber kebahagiaan dan faktor demografi berkorelasi dengan dimensi komitmen organisasional. *Naomi Renthia Uli Silaban* menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya, Purwakarta. Secara teoritis pelanggan yang loyal umumnya dipengaruhi oleh pengalamannya dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkannya, baik pengalaman mengenai kualitas layana, ataupun pengalaman kepuasannya. *Kartika Wulandari* meneliti tentang pengaruh persepsi pelanggan atas dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui pengaruh kepuasan atas kualitas jasa yang diberikan terhadap niat beli ulang.



Center for Business Studies

Faculty of Social and Political Science
Parahyangan Catholic University

<http://unpar.ac.id/~cebis>

Email: cebis@unpar.ac.id

CeBiS is the Center for Business Studies, was established by Department of Business Administration, Faculty of Social and Political Science, Universitas Katolik Parahyangan.

The Mission of the center is to contribute actively in business knowledge development through empirical research and theoretical studies. The main area of research and studies are focused either in functional or sectoral businesses. Functional businesses include knowledge in financial and accountancy, human resources, organizational behavior, marketing, operational, leadership, communication, and entrepreneur. Meanwhile, sectoral businesses include in area services, retail, international business, and other business sector in general.

The Center organizes some activities such as regularly discussion of the invited speaker, seminar and national conference in business topics, training and consultation. The Center also conducts research in theoretical or empirical in business issues. And the Center published a biannual national scientific journal in Business Administration, which is "Jurnal Administrasi Bisnis".

The Center also maintain business databases, which hold some data in wide range of business sector, functional area, and particular aspect of business. The databases also include technical report and working paper.

Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis

Volume 11, Nomor 1, Tahun 2015, ISSN 0216–1249

Alfina Hidayah

Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT. Asuransi Mitra Pelindung Mustika Bandung

Hoang T. Nguyen, Ma'ruf and Jol Stoffers

A Growth Model For International Education In Developing Countries

Sherlywati

Komitmen Organisasional dan *Authentic Happiness*: Studi Kasus Karyawan Pada Sebuah Organisasi Bisnis Retail di Kota Bandung

Naomi Renthia Uli Silaban

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya Purwakarta

Kartika Wulandari

Analisis Persepsi Pelanggan Atas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang