

ABSTRAK

Identifikasi Faktor-faktor Keberhasilan Bisnis Jasa di Universitas Ciputra

Keberhasilan bisnis jasa di Universitas Ciputra terhitung hanya dua persen dari jumlah keseluruhan bisnis jasa di Universitas Ciputra. Kecilnya angka keberhasilan membuat penulis melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan bisnis yang dijalankan. Faktor-faktor yang mendasari keberhasilan bisnis jasa adalah inovasi, *value*, teknologi, pemberdayaan karyawan, *internal marketing*, dan *customer relationship*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif sehingga menghasilkan laporan deksriptif. Penulis telah melakukan penelitian dengan metode wawancara terhadap tiga narasumber. Metode analisis data yang digunakan adalah triangulasi sumber yaitu membandingkan data seluruh narasumber untuk mendapatkan data yang valid. Hasil dari penelitian adalah keenam faktor keberhasilan bisnis telah dilakukan oleh narasumber, namun yang menjadi faktor keberhasilan bisnis adalah inovasi, *value*, pemberdayaan karyawan, dan *customer relationship*.

Kata kunci: faktor keberhasilan, bisnis jasa, Universitas Ciputra

