PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA: ANALISIS PERAN MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA

ABSTRAK

(Rifqi Sasmita Hadi, 13911035)
Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi nasional pertama di Indonesia, Universitas Islam Indonesia mempunyai komitmen dalam menjaga kualitas layanan. Konsistensi akan kualitas layanan yang diberikan dapat menciptakan kepuasan dari pengguna jasa pendidikan. Loyalitas dari pengguna jasa akan memberikan timbal balik postif kepada pemberi jasa, di anataranya dengan merekomendasikannya kepada keluarga, rekan dan kolega lainnya.

Pada basis strategi mutu pelayanan, tidak terkecuali pada jasa pendidikan di universitas, kepuasan pengguna jasa dapat berperan sebagai dasar terciptanya loyalitas. Tujuan dalam penelitian ini, guna mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa berperan sebagai mediasi di Universitas Islam Indonesia.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang bersetatus aktif pada jenjang strata satu, minimal telah menempuh studi atau telah memasuki tahun ke-3 (tiga). Sejumlah 200 responden digunakan sebagai sampel penelitian dengan *purposive sampling* dalam teknik penentuan sampel. Adapun *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan program Lisrel 8.80 dalam teknik analisis penelitiannya.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, 2) kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, dan 3) kualitas pelayanan tidak memberikan dampak pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, Model Persamaan Struktural, SEM