

ABSTRAK

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada era Industri 4.0 yang berbasis teknologi informasi menyebabkan persaingan yang seakin ketat, sehingga perusahaan atau organisasi dituntut untuk membuat perencanaan bisnis yang strategis dan tepat sasaran guna mempertahankan eksistensinya dan mampu bersaing, termasuk juga bidang pendidikan. Penyampaian jasa merupakan bagian terpenting dalam bidang industri jasa agar mampu menciptakan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen yang tentunya dapat mempengaruhi loyalitas, pada penelitian ini pelanggan merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap Loyalitas mahasiswa (Studi kasus pada mahasiswa kelas karyawan FE USB YPKP Bandung angkatan 2015). Dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas jasa dan Kepuasan Mahasiswa dan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung Jl. P.HH Mustofa no 68 Bandung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner atau angket yang telah diisi oleh mahasiswa kelas karyawan Fakultas Ekonomi universitas Sangga Buana sebagai responden. Pengambilan sampel sebanyak 79 orang mahasiswa dengan menggunakan teknik *sampling incidental*

Metode penelitian dalam skripsi ini yaitu dengan metode deskriptif Verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, Uji koefisien korelasi, Uji koefisien Determinasi dan Uji Regresi Linier Sederhana. Pengujian hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dengan hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,275 > 1,664$) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa serta hasil pengujian hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dengan hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,478 > 1,664$) dengan signifikansi ($0,001 < 0,05$) maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas jasa, Berwujud, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, kepuasan mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa.

ABSTRACT

The development of science and technology in the era of Information technology-based Industry 4.0 has led to tighter competition, so that companies or organizations are required to make strategic and targeted business plans in order to maintain their existence and be able to compete, including in the education sector. Service delivery is the most important part in the service industry in order to be able to create satisfaction to customers or consumers which of course can affect loyalty, in this study customers are students of the Faculty of Economics, University of Sangga Buana YPKP Bandung.

The purpose of this study is to explain the effect of service quality on student satisfaction and its impact on student loyalty (Case study on student class employees FE USB YPKP Bandung class of 2015). Where the independent variables in this study are service quality and student satisfaction and the dependent variable is student satisfaction and student loyalty. This research was conducted at the Faculty of Economics, University of Sangga Buana YPKP Bandung Jl. P.HH Mustofa no 68 Bandung.

The data collection method used was by distributing questionnaires or questionnaires that had been filled in by the class employees of the Faculty of Economics, Sangga Buana University as respondents. Sampling as many as 79 students using incidental sampling technique

The research method in this thesis is descriptive verification method with the analysis used includes validity test, reliability test, classical assumption test, correlation coefficient test, determination coefficient test and simple linear regression test. Hypothesis testing with partial test (t test) with research results showing $t_{count} > t_{table}$ ($6.275 > 1.664$) with significance ($0.000 < 0.05$), it can be concluded that there is a significant influence between service quality on student satisfaction and the results of hypothesis testing with partial test (T test) with the research results showing $t_{count} > t_{table}$ ($3.478 > 1.664$) with a significance ($0.001 < 0.05$), it can be concluded that there is a significant influence between student satisfaction and student loyalty.

Keywords: service quality, tangible, empathy, responsiveness, reliability, student satisfaction and student loyalty.