

ABSTRAK

Ongen Stembri Pattiwaellapia: Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 13 Agustus 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dimediasi Kepuasan Mahasiswa (Survei pada mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta) Pembimbing I: Dr. Dyah Sugandini, M.Si dan Pembimbing II: Dr. Dra. Purbudi W. M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas belajar terhadap loyalitas mahasiswa dimediasi kepuasan mahasiswa. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta. Penelitian ini termasuk pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah *SmartPLS* 3.0.

Hasil penelitian **1)** Pengaruh kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,002 namun tidak signifikan karena T-statistic $0,008 < 1,96$ dan P-value sebesar $= 0,994 > 0,05$. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta. **2)** Pengaruh , fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,339 namun tidak signifikan karena T-statistik $1,218 < 1,96$ dan P-value sebesar $= 0,226 > 0,05$. Dengan demikian fasilitas belajar tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta. **3)** Pengaruh , fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,339 namun tidak signifikan karena T-statistik $1,218 < 1,96$ dan P-value sebesar $= 0,226 > 0,05$. Dengan demikian fasilitas belajar tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta. **4)** Pengaruh Fasilitas belajar dalam hal ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan mediasi kepuasan mahasiswa sebesar 0,192 (T-Statistik = 1,984 dan P-value = 0,048). Hasil estimasi uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat memediasi pengaruh fasilitas belajar terhadap loyalitas mahasiswa karena T-statistik lebih besar dari 1,96 yaitu 1,984 dan P-value =0,048 lebih kecil dari P-value 0,05. Dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh fasilitas belajar terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Belajar, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa.

ABSTRACT

Ongen Stembri Pattiwaellapia: Master of Management Study Program Faculty of Economics and Business Yogyakarta "Veteran" National Development University, August 13, 2019. Effect of Service Quality and Learning Facilities on Student Loyalty Mediated by Student Satisfaction (Survey of Masters of Management Students in the National Development University of "Veterans" Yogyakarta) Supervisor I: Dr. Dyah Sugandini, M.Sc and Supervisor II: Dr. Dra. Purbudi WMM

This study aims to analyze the effect of service quality and learning facilities on student loyalty mediated by student satisfaction. The subjects of this study were students of the Masters in Management at the 'Veteran' National Development University of Yogyakarta. This research includes a quantitative approach with survey methods. Retrieval of data in this study using a questionnaire with a Likert scale. The data analysis method used is *SmartPLS* 3.0.

The results of the study **1)** The effect of service quality directly has a positive effect on student loyalty of 0.002 but is not significant because the T-statistic is 0.008 <1.96 and the P-value is = 0.994 > 0.05. Thus the quality of service does not significantly influence the loyalty of students of the Master of Management of the National Development University of Yogyakarta 'Veterans'. **2)** Effect, learning facilities have a positive effect on student loyalty of 0.339 but not significant because the T-statistic is 1.218 <1.96 and the P-value is = 0.226 > 0.05. Thus the learning facilities do not have a significant effect on the loyalty of students of the Masters in Management of the National Development University of Yogyakarta 'Veterans'. **3)** Effect, learning facilities have a positive effect on student loyalty of 0.339 but not significant because the T-statistic is 1.218 <1.96 and the P-value is = 0.226 > 0.05. Thus the learning facilities do not have a significant effect on the loyalty of students of the Masters in Management of the National Development University of Yogyakarta 'Veterans'. **4)** The effect of learning facilities in this case has a positive and significant effect on student loyalty by mediating student satisfaction by 0.192 (T-Statistics = 1.984 and P-value = 0.048). Mediation test estimation results show that student satisfaction can mediate the effect of learning facilities on student loyalty because the T-statistic is greater than 1.96, which is 1.984 and the P-value = 0.048 is smaller than the P-value 0.05. It can be interpreted that there is an effect of learning facilities on student loyalty mediated by student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Learning Facilities, Student Satisfaction and Student Loyalty.