



SEMEABB 2018

Prosiding online: <http://semeabb.ijbe-research.com>



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA LAYANAN TUTORIAL TATAP MUKA UPBJJ-UT PANGKALPINANG

Yusuf

Universitas Terbuka Pangkalpinang

yusuf_se@ecampus.ut.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima : 17-08-2018

Terbit : 25-10-2018

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

Kepuasan

Loyalitas

Tutorial Tatap Muka

DOI:

10.5281/zenodo.1479220

ABSTRAK

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa tutorial dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa serta implikasinya terhadap loyalitas mahasiswa layanan tutorial tatap muka UPBJJ-UT Pangkalpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 205 sampel mahasiswa mahasiswa. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis path. Hasil penelitian menunjukkan (1) Keseluruhan variabel memiliki nilai rata-rata tinggi pada kategori 3,41-4,20 dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata paling tinggi 3,76 dikarenakan indikator *tangible* memiliki nilai rata-rata paling tinggi 4,0. Secara umum faktor-faktor kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas dinilai tinggi. Uji korelasi diperoleh (R) 0,812 dan koefisien determinasi (R²) 65,9%, sisanya (E) 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. (2) Secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($0,000 < 0,05$), kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($0,837 > 0,05$) dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($0,000 < 0,05$) (3) Kepuasan mahasiswa mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa layanan tutorial ($0,000144 < 0,2669976$). Artinya setiap terjadi peningkatan atau penurunan kepuasan secara tidak langsung akan memberikan pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa tutorial UPBJJ-UT Pangkalpinang.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.