ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNISBA

Oleh
Fajar Santosa

MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG

Loyalitas mahasiswa dalam lingkungan perguruan tinggi telah menjadi tema strategis yang penting bagi lembaga pendidikan tinggi. Loyalitas mahasiswa merupakan ukuran penting keberhasilan suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga membantu perguruan tinggi dalam membuat program yang dapat mempromosikan, membangun, mengembangkan, dan memelihara hubungan jangka panjang yang baik dengan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa berkaitan dengan kualitas pelayanan dan reputasi perguruan tinggi itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung kualitas pelayanan dan reputasi terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan pengumpulan data kuesioner dari mahasiswa Fakultas Kedokteran Unisba tingkat dua sampai empat sebanyak 336 responden dan dianalisis dengan *structural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap reputasi dengan nilai total 0,477; kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas dengan nilai total 0; reputasi berpengaruh langsung terhadap loyalitas dengan nilai total 0,308; dan kualitas pelayanan

berpengaruh tidak langsung dengan reputasi sebagai mediator terhadap loyalitas dengan nilai total 0,146.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Reputasi, Loyalitas, SEM*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND REPUTATION ON STUDENT LOYALTY IN FACULTY OF MEDICINE UNISBA

By
Fajar Santosa

POST GRADUATE MANAGEMENT PROGRAM
WIDYATAMA UNIVERSITY
BANDUNG

Student loyalty in the college environment has become the theme of strategic importance to higher education institutions. Student loyalty is an important measure of the success of an institution of higher education and also helping the universities to create programs that can promote, establish, develop, and maintain long-term good relationship with the student. Student loyalty relates to the service quality and reputation of the higher education institutions itself. The purpose of this study was to determine the effect of directly or indirectly service quality and reputation on student loyalty. The study was conducted with questionnaire data collection from students of the Faculty of Medicine Unisba rate of two to four as much as 336 respondents and analyzed by structural equation modeling (SEM).

The study concluded that: service quality directly affects the reputation of the total value of 0.477; quality of service does not directly influence the loyalty of the total value of 0; directly affects the reputation of loyalty with a total value of 0.308; and service quality indirect effect with a reputation as a mediator to the loyalty with a total value of 0,146.

Keywords: Service quality, Reputation, Loyalty, SEM.