

## ABSTRAK

Dwi Harum Puspa Sari. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah Di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Pembimbing (1) Dr. Suharto., M.M., C.R.B.C. Pembimbing (2) Dr. M Ihsan Dacholfany., M.Ed.

Kata Kunci : *tangible, assurance, emphaty, reliability, responsiveness*, dan loyalitas

Dalam perkembangan dunia pendidikan dan pertumbuhan teknologi di era globalisasi ini telah memberikan perubahan dalam dunia pendidikan dalam meningkatkan kualitas produk suatu lembaga pendidikan. Keadaan ini memberikan keuntungan kepada konsumen untuk lebih selektif dalam memilih produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran konsumen. Di era globalisasi ini menjadi tantangan bagi perguruan tinggi atau universitas dalam mempersiapkan lulusannya agar mampu bersaing di pasar tenaga kerja serta menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif.

Banyaknya perguruan tinggi berdampak pada ketatnya persaingan di dunia pendidikan, banyak perguruan tinggi yang mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui strategi kualitas layanan, dalam strategi pemasaran yang mencakup setiap upaya untuk mencapai kesesuaian antara perusahaan dengan lingkungannya, Kualitas layanan merupakan faktor utama dalam perusahaan jasa untuk menarik minat pengguna pelayanan jasa dalam menggunakan jasa yang ditawarkan universitas, oleh karna itu peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung yang terdiri dari, *tangible ,assurance, emphaty, reliability, and responsiveness* terhadap loyalitas mahasiswa untuk kuliah di Program Pasacasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan cara memperoleh data berupa angka atau data kuantitatif yang diestimasi. Menurut Sugiyono (2014: 38) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Program Pascasarjana UM Metro terhadap loyalitas mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel  $\xi_1$  *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel  $\eta_1$  *reliability* dengan nilai  $t_{hitung} = 0,516$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$ , variabel  $\xi_2$  *assurance* memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap variabel  $\eta_1$  *reliability* dengan nilai  $t_{hitung} = 0,111$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\xi_3$  *emphaty* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap variabel  $\eta_1$  *reliability* dengan nilai hitung  $t_{hitung} = 0,108$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\xi_1$  *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel  $\eta_2$  *responsiveness* dengan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,936$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\xi_3$  *emphaty* memiliki pengaruh signifikan langsung terhadap variabel  $\eta_2$  *responsiveness* dengan nilai  $t_{hitung} = 0,021$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\eta_2$  *responsiveness* terhadap variabel  $\eta_3$  loyalitas terdapat pengaruh langsung dari perhitungan nilai  $t_{hitung} = 0,00$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\xi_1$  *tangible* terhadap pengaruh signifikan secara langsung terhadap variabel  $\eta_3$  loyalitas dengan nilai  $t_{hitung} = 0,30$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\xi_3$  *emphaty* terhadap variabel  $\eta_3$  loyalitas dari nilai  $t_{hitung} = 0,02$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ , variabel  $\eta_2$  *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan langsung terhadap variabel  $\eta_3$  loyalitas dari nilai  $t_{hitung} = 0,42$  pada  $a = 0,05$  di peroleh  $t_{tabel} = 1,67$ . Dengan demikian, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *emphaty* tidak memiliki pengaruh terhadap *reliability* di PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung dan variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap *responsiveness* di PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Kata kunci : *tangible, assurance, emphaty, reliability, responsiveness*, dan loyalitas.

## ABSTRAK

Dwi Harum Puspa Sari. 2021. The Effect of Service Quality on Student Loyalty in the Postgraduate Program at Muhammadiyah University, Metro Lampung. Thesis. Master of Management Study Program, Muhammadiyah University Metro Lampung. Advisors (1) Dr. Suharto., M.M., C.R.B.C. Advisors (2) Dr. M Ihsan Dacholfany., M.Ed.

The development of the world of education and the growth of technology in this era of globalization have provided changes in education in improving the quality of an educational institution's products. This situation allows consumers to be more selective in choosing products offered according to consumer needs and budgets. In this era of globalization, it is a challenge for colleges or universities to prepare their graduates to compete in the labor market and produce innovative and creative graduates. The number of universities currently high has an impact on the intense competition in the world of education.

Many universities have developed a strategy to retain consumers through a service quality strategy in a marketing strategy to achieve a fit between the company and its environment. Service quality is a significant factor in service companies attracting service users to use the university's services. Therefore, the researcher aims to determine the effect of the Postgraduate Program's service quality at Muhammadiyah University of Metro Lampung, which consists of tangible assurance, empathy, reliability, and responsiveness to the Postgraduate Program's student loyalty Muhammadiyah University of Metro Lampung.

This research's research type is quantitative research, namely research by obtaining data in the form of numbers or estimated quantitative data. According to Sugiyono (2014: 38), this study aims to determine the effect of service quality at the Postgraduate Program, Muhammadiyah University Metro Lampung on student loyalty in the Postgraduate Program at Muhammadiyah University Metro Lampung.

The result of this research is that the tangible variable  $\xi_1$  has a significant effect on the variable  $\eta_1$  reliability with the value of  $t_{count} = 0.516$  at  $a = 0.05$  where the  $t_{table} = 1.67$  is obtained because the  $t_{count} >$  of the  $t_{table}$  value, the  $\xi_2$  assurance variable has a significant effect. Directly to the variable  $\eta_1$  reliability with a value of  $t_{count} = 0.111$  at  $a = 0.05$ , it is obtained  $t_{table} = 1.67$ , variable  $\xi_3$  empathy does not have a direct influence on the variable  $\eta_1$  reliability with a value of  $t_{count} = 0.108$  at  $a = 0.05$  is obtained  $t_{table} = 1.67$ , the  $\xi_1$  tangible variable has no influence on the  $\eta_2$  responsiveness variable, with the value of  $t_{count} = 0.936$  at  $a = 0.05$ , obtained  $t_{table} = 1.67$ , the  $\xi_3$  empathy variable has a direct significant effect on the  $\eta_2$  responsiveness variable with the  $t_{count} = 0.021$  at  $a = 0.05$  is obtained  $t_{table} = 1.67$ .

Variable  $\eta_2$  responsiveness to variable  $\eta_3$  loyalty has a direct influence from the calculation of  $t_{count} = 0.00$  at  $a = 0.05$  is obtained  $t_{table} = 1.67$ , variable  $\xi_1$  tangible to the direct significant effect on the loyalty variable  $\eta_3$  with a value of  $t_{count} = 0.30$  at  $a = 0.05$  obtained  $t_{table} = 1, 67$ , variable  $\xi_3$  empathy to variable  $\eta_3$  loyalty from the value  $t_{count} = 0.02$  at  $a = 0.05$  is obtained  $t_{table} = 1.67$ , variable  $\eta_2$  responsiveness has a direct significant effect on the loyalty variable  $\eta_3$  from the value  $t_{count} = 0.42$  in  $a = 0.05$ .

The obtained  $t_{table} = 1.67$ . Thus these results indicate that the empathy variable has no effect on reliability in the Postgraduate Program, Muhammadiyah University of Metro Lampung. The tangible variable does not affect responsiveness in the Postgraduate Program, Muhammadiyah University of Metro Lampung.

*Keywords:* tangible, assurance, empathy, reliability, responsiveness, and loyalty